

**PENERAPAN PRINSIP *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* (GCG)
DALAM PELAYANAN SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN
(STNK) PADA KANTOR UPTD SAMSAT PAREPARE**

(Analisis Manajemen Syariah)



Tesis Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Magister
Ekonomi (M.E) Pada Pascasarjana IAIN Parepare

TESIS

Oleh:

ANDI RISKI AMALIA NOVIANTI PUTRI

NIM : 2220203860102012

**PASCASARJANA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

TAHUN 2025

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andi Riska Amalia Novianti Putri
NIM : 2220203860102012
Program Studi : Pascasarjana Ekonomi Syariah
Judul : Penerapan Prinsip *Good Corporate Governance* (GCG)
Dalam Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)
Pada Kantor UPTD SAMSAT Parepare (Analisis
Manajemen Syariah)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dengan penuh kesadaran, tesis ini adalah benar hasil karya penyusun sendiri. Tesis ini, sepanjang sepengetahuan saya, tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara etika akademik dikutip dalam naskah ini dengan menyertakannya sebagai sumber referensi yang dibenarkan. Bukti hasil cek keaslian naskah tesis ini terlampir.

Apabila dalam naskah tesis ini terbukti terdapat unsur plagiarasi, maka gelar akademik yang saya peroleh batal demi hukum.

Parepare, Juli 2025

Mahasiswa,



Riska
Andi Riska Amalia Novianti Putri

NIM. 2220203860102012

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Penguji penulisan Tesis saudara Andi Riska Amalia Novianti Putri, NIM: 2220203860102012 mahasiswa Pascasarjana IAIN Parepare, Program Studi Ekonomi Syariah, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi Tesis yang bersangkutan dengan judul: Penerapan Prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) Dalam Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Pada Kantor UPTD SAMSAT Parepare (Analisis Manajemen Syariah), memandang bahwa Tesis tersebut memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk memperoleh gelar Magister dalam Ilmu Ekonomi Syariah

Ketua : Dr. Hj. Syahriyah Semaun, S.E., M.M

Sekretaris : Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag

Penguji I : Dr. Andi Bahri S, M.E., M.Fil.I

Penguji II : Dr. An Ras Try Astuti, M.E

Parepare, Juli 2025

Diketahui oleh
Direktur Pascasarjana
IAIN Parepare



Dr. H. Islamul Haq, Lc., M.A
NIP. 19840312 201503 1 004

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur yang tak terhingga penulis panjatkan kepada Allah SWT., berkat hidayat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal tesis ini . Salam dan Shalawat atas Rasulullah SAW., sebagai suri tauladan sejati bagi umat manusia dalam menjalankan hidup yang lebih baik dan menjadi acuan spritualitas dalam kehidupan.

Penulis dengan segala kerendahan hati ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orangtua penulis, Ayahanda tercinta Jusmiarto A.Akib, S.E.,M.Adm.Pemb dan Ibunda tercinta Almarhumah Hj. Nurmi Nur, S.E yang sudah terlebih dahulu dipanggil oleh Yang Kuasa sebelum melihat saya mengenakan toga yang dia impikan. Demikian pula kepada saudara-saudara penulis Andi Resky Anugrah Novianto Saputra, A.P.B.C dan Andi Rizaldi Nurianto Putra, A.Md.A.Pj yang telah memberikan dukungan kepada penulis selama ini.

Serta penulis mengucapkan banyak terima kasih atas bimbingan, arahan dan bantuan pemikiran yang konstruktif dari berbagai pihak terutama kepada:

1. Prof. Dr. Hannani, M.Ag selaku Rektor IAIN Parepare, yang telah memberi kesempatan menempuh studi Program Magister pada Pascasarjana IAIN Parepare,
2. Dr. H.Islamul Haq, Lc., M.A selaku Direktur Program Pascasarjana IAIN Parepare, yang telah memberikan layanan akademik kepada penulis dalam proses dan penyelesaian studi.
3. Dr. Hj. Syahriyah Semaun, S.E.,M.M., selaku Pembimbing I dan Prof. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag selaku Pembimbing II, yang senantiasa memberikan bimbingan dan arahan yang berharga ditengah kesibukannya, serta

dorongan dan motivasi yang sangat luar biasa hingga dapat memudahkan penulis dalam menyelesaikan Tesis ini.

4. Dr. Andi Bahri S, M.E., M.Fil.I dan Dr. An Ras Try Astuti, S.E.,M.E masing-masing sebagai Penguji I dan II, yang telah memberikan masukan dan saran yang membangun dalam menempurnakan naskah Tesis ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ekonomi Syariah Pascasarjana IAIN Parepare, yang telah memberikan ilmu baik selama masa perkuliahan hingga proses akhir penyelesaian studi.
6. Seluruh staf akademik Pascasarjana IAIN Parepare, yang telah banyak membantu dalam memberikan informasi dan pelayanan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan hingga tahap akhir penyelesaian tesis ini.
7. Perpustakaan IAIN Parepare, yang telah banyak membantu dalam memberikan informasi dan pelayanan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan hingga tahap akhir penyelesaian tesis ini.
8. Teman-teman seperjuangan penulis pada Program Studi Ekonomi Syariah, terima kasih atas motivasi dan pengalaman yang tak terlupakan selama masa perkuliahan berlangsung.
9. Terakhir penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada satu sosok yang selama ini diam-diam berjuang tanpa henti, seorang perempuan sederhana dengan impian yang tinggi. Terima kasih kepada penulis tesis ini yaitu diriku sendiri, Andi Riska Amalia Novianti Putri. Terima kasih karena telah bertahan sejauh ini, dan terus berjalan melewati segala tantangan yang semesta hadirkan. Terima kasih karena tetap berani menjadi dirimu sendiri, walaupun sering diremehkan. Aku bangga atas setiap langkah kecil yang kamu ambil, walau terkadang harapanmu tidak sesuai apa yang semesta berikan. Berbahagialah selalu dimanapun kamu berada. Rayakan selalu kehadiranmu jadilah bersinar dimanapun kamu memijakkan kaki. Semoga langkah kebaikan terus berada padamu, dikelilingi oleh orang-orang yang baik,tulus dan hebat serta mimpimu

satu persatu akan terjawab dan semoga Allah selalu meridhoi setiap perbuatanmu dan selalu dalam lindungan-Nya, Aamiin.

Akhir kata dengan penuh syukur, penulis berharap semoga segala hal yang telah diberikan dari berbagai pihak dapat menjadi amal kebajikan yang mendapatkan balasan setimpal oleh Allah Swt. Penulis menyadari keterbatasan pada diri penulis dalam tesis ini masih jauh dari kata sempurna dan harapan dari berbagai pihak, sehingga saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat dibutuhkan untuk perbaikan kedepannya agar dapat bermanfaat bagi penulis.

Parepare, Juli 2025

Penulis,



Andi Riska Amalia Novianti Putri

NIM. 2220203860102012



DAFTAR ISI

<u>SAMPUL</u>	i
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	ii
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vError! Bookmark not defined.
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	iii
PEDOMAN LITERASI	x
ABSTRAK.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	8
E. Garis Besar Isi Tesis.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Penelitian Yang Relevan.....	12
B. Analisis Teoritis Subjek	18
C. Kerangka Teoritis Penelitian	59
D. Bagan Kerangka Teoritis Penelitian	60
BAB III METODE PENELITIAN	63
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	63
B. Paradigma Penelitian.....	64
C. Sumber Data	65
D. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	67
E. Instrumen Penelitian	68
F. Tahapan Pengumpulan Data	70
G. Teknik Pengumpulan Data	71

H. Teknik Pengujian dan Keabsahan Data	74
I. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	76
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	80
A. Deskripsi Hasil Penelitian	82
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	131
BAB V PENUTUP	139
A. Kesimpulan.....	139
B. Implikasi	139
C. Rekomendasi	140
DAFTAR PUSTAKA	143
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Target dan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare	5
Tabel 2.1 Indikator Prinsip-prinsip <i>Good Corporate Governance</i>	27



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	62
Gambar 4.1 Gambar Alur Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor	80
Gambar 4.3 Gambar Loker Pendaftaran	81
Gambar 4.3 Gambar Loker Penetapan	83
Gambar 4.3 Gambar Loker Pembayaran Oleh Wajib Pajak	84
Gambar 4.3 Gambar Loker Penyerahan STNK	85
Gambar 4.3 Gambar Prinsip GCG Nvivo	109
Gambar 4.3 Gambar <i>Crosstab Query Nvivo</i> (Frekuensi Kata Kunci)	130

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada halaman berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	b	be
ت	ta	t	te
ث	s\ a	s\	es (dengan titik di atas)
ج	jim	j	je
ح	h} a	h}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	z\ al	z\	zet (dengan titik di atas)
ر	ra	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	s} ad	s}	es (dengan titik di bawah)
ض	d} ad	d}	de (dengan titik di bawah)
ط	t} a	t}	te (dengan titik di bawah)
ظ	z} a	z}	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	apostrof terbalik
غ	gain	g	ge
ف	fa	f	ef
ق	qaf	q	qi
ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	el
م	mim	m	em
ن	nun	n	en
و	wau	w	we
هـ	ha	h	ha
ء	hamzah	'	apostrof
ي	ya	y	ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal

atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>fath}ah</i>	a	a
اِ	<i>kasrah</i>	i	i
اُ	<i>d}ammah</i>	u	u

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَيَّ	<i>fath}ah dan ya>'</i>	ai	a dan i
اَوَّ	<i>fath}ah dan wau</i>	au	a dan u

Conto

كَيْفَ : *kaifa*

هَوْلَ : *hau*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ... اِ... اُ...	<i>fath}ah dan alif atau ya>'</i>	a>	a dan garis di atas
اِي	<i>kasrah dan ya>'</i>	i>	i dan garis di atas
اُو	<i>d}ammah dan wau</i>	u>	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ : *ma>ta*

رَمَى : *rama>*

قِيلَ : qi>la

يَمُوتُ : yamu>tu

4. Ta marbu>t}ah

Transliterasi untuk ta>' marbu>t}ah ada dua, yaitu: ta>' marbu>t}ah yang hidup atau mendapat harakat fath}ah, kasrah, dan d}ammah, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan ta>' marbu>t}ah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h]. Kalau pada kata yang berakhir dengan ta>' marbu>t}ah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al- serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta>' marbu>t}ah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : raud}ah al-at}fa>l

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : al-madi>nah al-fa>d}ilah

الْحِكْمَةُ : al-h}ikmah

5. Syaddah (Tasydi>d)

Syaddah atau tasydi>d yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydi>d (ّ) dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah.

Contoh:

رَبَّنَا : rabbana>

نَجَّيْنَا : najjaina>

الْحَقُّ : al-h}aqq

نُعِم : nu"ima

عَدُو : 'aduwwun

Jika huruf ع ber-tasydid di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (عِ), maka ia ditransliterasi seperti huruf maddah menjadi i>.

Contoh:

عَلِيٌّ : 'Ali> (bukan 'Aliyy atau 'Aly)

عَرَبِيٌّ : 'Arabi> (bukan 'Arabiyy atau 'Araby)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال (*alif lam ma'arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalزالah* (*az-zalزالah*)

الفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bila>du*

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'muru>na*

النَّوْعُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

أَمِرْتُ : *umirtu*

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur'a>n*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Fi> Z{ila>l al-Qur'a>n

Al-Sunnah qabl al-tadwi>n

9. *Lafz} al-Jala>lah* (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mud}a>f ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

الله دِينُ *di>nulla>h* بِاللّهِ *billa>h*

Adapun *ta>' marbu>t}ah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz} al-jala>lah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *hum fi> rah}matilla>h*

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR). Contoh:

Wa ma> Muh}ammadun illa> rasu>l

Inna awwala baitin wud}i 'a linna>si lallaz\i> bi Bakkata muba>rakan

Syahru Ramad}a>n al-laz\i> unzila fi>h al-Qur'a>n

Nas}i>r al-Di>n al-T{u>si>

Abu>> Nas}r al-Fara>bi>

Al-Gaza>li>

Al-Munqiz\ min al-D}ala>l

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abu> (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

Abu> al-Wali>d Muh}ammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abu> al-Wali>d Muh}ammad (bukan: Rusyd, Abu> al-Wali>d Muh}ammad Ibnu)

Nas}r H{a>mid Abu> Zai>d, ditulis menjadi: Abu> Zai>d, Nas}r H{a>mid (bukan: Zai>d, Nas}r H{ami>d Abu>)

11. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	= <i>subh}a>nahu> wa ta'a>la></i>
saw.	= <i>s}allalla>hu 'alaihi wa sallam</i>
a.s.	= <i>'alaihi al-sala>m</i>
H	= Hijrah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
l.	= Lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
w.	= Wafat tahun

QS .../...: 4 = QS al-Baqarah/2: 4 atau QS A<li 'Imra>n/3: 4
HR = Hadis Riwayat



ABSTRAK

Nama : Andi Riska Amalia Novianti Putri
 NIM : 2220203860102012
 Judul Tesis : Penerapan Prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) Dalam Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare (Analisis Manajemen Syariah).

Good Corporate Governance (GCG) merupakan suatu kerangka kerja yang mengatur relasi antara berbagai pihak yang memiliki kepentingan di dalam suatu Instansi, dengan tujuan menjalankan operasionalnya secara efektif dan sesuai dengan peran serta tanggung jawab masing-masing. Untuk meningkatkan kepuasan Wajib Pajak haruslah juga diimbangi dengan mutu pelayanan yang baik pula yang memadai sesuai dengan standar yang di butuhkan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan STNK berdasarkan mekanisme serta mengkaji persepsi ekonomi islam terhadap prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) dalam pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Jenis penelitian ini yaitu penelitian lapangan. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Teknik analisis data yaitu pemaparan data, reduksi data dan penarikan kesimpulan. Teknik Pengolahan dan Analisis Data menggunakan aplikasi NVivo 12

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) Mekanisme Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare sudah terlaksana dengan baik, mulai tahap pendaftaran, penetapan, Pembayaran Oleh Wajib Pajak dan Pengesahan/Pencetakan STNK (2) Penerapan GCG bahwasanya Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare sudah melaksanakan tiap-tiap prinsip GCG dalam pelayanan publik yaitu pada prinsip transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, kemandirian dan keadilan. (3) Good Corporate Governance dalam perspektif ekonomi islam yang merupakan bagian dari sistem syari'ah juga sudah dilaksanakan secara baik dan professional. Keempat unsurnya yaitu shidiq, amanah, tabligh dan fathanah tersebut sudah terlaksana dengan baik.

Kata kunci: Mekanisme Pelayanan STNK, Prinsip GCG, Manajemen Syariah

ABSTRACT

Name : Andi Riska Amalia Novianti Putri
 NIM : 2220203860102012
 Title : The Implementation of Good Corporate Governance (GCG) Principles in Vehicle Registration Certificate (STNK) Services at the One-Stop Administration System Office (SAMSAT) of Parepare City (An Analysis of Sharia Management)

Good Corporate Governance (GCG) is a framework that regulates the relationships among various stakeholders within an institution to ensure that its operations run effectively and in accordance with the respective roles and responsibilities of each party. Improving taxpayer satisfaction must be accompanied by the provision of high-quality services that meet appropriate standards.

This study aims to examine the mechanism and implementation of Good Corporate Governance (GCG) principles and to evaluate the application of these principles in the provision of Vehicle Registration Certificate (STNK) services at the One-Stop Administration System Office (SAMSAT) in Parepare City from the perspective of Sharia management. The research uses a qualitative descriptive method with a field research approach. Both primary and secondary data sources were utilized. Data analysis techniques include data presentation, reduction, and conclusion drawing. Data processing and analysis were supported by NVivo 12 software.

The results of the study show that: (1) The service mechanism for STNK issuance at the SAMSAT Office in Parepare City has been carried out properly, covering the stages of registration, assessment, payment by taxpayers, and validation/printing of the STNK. (2) The implementation of GCG principles at SAMSAT Parepare has been applied effectively in public service delivery, covering the principles of transparency, accountability, responsibility, fairness, and equity. (3) From the perspective of Islamic economics, which is a part of the Sharia system, the implementation of GCG is aligned with the values of *shidiq* (truthfulness), *amanah* (trustworthiness), *tabligh* (transparency in communication), and *fathanah* (wisdom/professionalism), all of which have been executed properly and professionally.

Keywords: STNK Service Mechanism, GCG Principles, Sharia Management

تجريد البحث

الإسم : أندي ريسكا أماليا نوفيانتني فوتري
 رقم التسجيل : ٢٢٢٠٢٠٣٨٦٠١٠٢٠١٢ :
 موضوع الرسالة : تطبيق مبادئ الإدارة الحوكمية الرشيدة (GCG) في خدمة شهادة رقم المركبات (STNK) في مكتب الوحدة التنفيذية الفنية لنظام الإدارة الموحدة تحت سقف واحد (SAMSAT) في مدينة باريباري (تحليل الإدارة الشرعية)

مبادئ الإدارة الحوكمية الرشيدة (GCG) هي إطار عمل ينظم العلاقات بين مختلف الأطراف ذات المصلحة في مؤسسة ما، بهدف تنفيذ عملياتها بشكل فعال وبما يتوافق مع دور ومسؤوليات كل منها ولزيادة رضا دافعي الضرائب، يجب أن يتوازن ذلك مع جودة خدمة جيدة ومناسبة وفقاً للمعايير المطلوبة. تهدف هذه الدراسة إلى تحليل خدمة تسجيل المركبات بناءً على الآلية ودراسة التصور الاقتصادي الإسلامي لمبادئ الإدارة الحوكمية الرشيدة (GCG) في خدمة تسجيل المركبات في مكتب الوحدة التنفيذية الفنية لنظام الإدارة الموحدة تحت سقف واحد (SAMSAT) في مدينة باريباري. الطريقة المستخدمة هي الطريقة الوصفية النوعية. نوع البحث هو البحث الميداني. مصادر البيانات المستخدمة هي البيانات الأولية والبيانات الثانوية. تقنية تحليل البيانات هي عرض البيانات وتقليل البيانات واستخلاص النتائج. تقنية معالجة وتحليل البيانات تستخدم تطبيق NVivo 12.

نتائج البحث تظهر ما يلي: (١) آلية خدمة شهادة رقم المركبات (STNK) في مكتب الوحدة التنفيذية الفنية لنظام الإدارة الموحدة تحت سقف واحد (SAMSAT) في مدينة باريباري تم تنفيذها بشكل جيد، بدءاً من مرحلة التسجيل، وتحديد، ودفع الضرائب من قبل المكلفين، والمصادقة/طباعة شهادة رقم المركبات (٢) (STNK) تطبيق الإدارة الحوكمية الرشيدة، حيث أن مكتب الوحدة التنفيذية الفنية لنظام الإدارة الموحدة تحت سقف واحد (SAMSAT) في مدينة باريباري قد نفذ كل الإدارة الحوكمية الرشيدة في الخدمة العامة، وهي مبادئ الشفافية والمساءلة والمسؤولية والاستقلالية والعدالة. (٣) الإدارة الحوكمية الرشيدة من منظور الاقتصاد الإسلامي، والتي تعد جزءاً من نظام الشريعة، قد تم تنفيذها بشكل جيد ومهني. وقد تم تنفيذ العناصر الأربعة وهي الصدق والأمانة والتبليغ والفتانة بشكل جيد..

الكلمات الرئيسية: آلية خدمة شهادة تسجيل المركبات، مبادئ الإدارة الحوكمية الرشيدة، الإدارة الشرعية.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, bahwa penyelenggaraan pemerintahan daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.¹

Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Namun dalam kenyataan, Pemerintahan sekarang ini dirasa telah menyimpang dari fungsi-fungsi tersebut. Pemerintah yang seharusnya dapat menjadi pelayan yang baik bagi publik banyak melakukan korupsi, terutama di sektor pajak yang disalah gunakan oleh pihak tertentu sehingga tidak dapat dipungkiri jika mungkin sebagian masyarakat tidak lagi mempercayai pemerintahan dengan menurunnya kesadaran mereka untuk membayar pajak. Salah satu pemicu penyalahgunaan anggaran yaitu perbuatan korupsi oleh pemimpin dan aparatur negara yang mengabaikan nilai-nilai moral dan budaya kerja.

¹ Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, pasal 19(b),(c),(d) < <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38685/uu-no-23-tahun-2014> [diakses 12 September 2024] .

Melihat betapa kompleksnya masalah yang terjadi dalam praktek penyelenggaraan pelayanan, maka upaya penerapan pelayanan publik di Indonesia menuntut pemahaman dan sosialisasi yang menyeluruh, dan menyentuh semua dimensi persoalan yang dihadapi oleh birokrasi pelayanan. Dengan demikian permasalahan pelayanan publik cukup kompleks, variabelnya sangat luas, upaya memperbaiki birokrasi sebagai pelayanan publik (*public service*) termasuk didalamnya upaya menanamkan etika kerja yang berbasis Ekonomi Islam.

Good Corporate Governance (GCG) merupakan suatu kerangka kerja yang mengatur relasi antara berbagai pihak yang memiliki kepentingan di dalam suatu perusahaan, dengan tujuan menjalankan operasionalnya secara efektif dan sesuai dengan peran serta tanggung jawab masing-masing. Ada lima prinsip utama yang menjadi landasan GCG, yaitu transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi, dan kesetaraan. Penerapan kelima prinsip ini di dalam struktur perusahaan telah terbukti karena mampu meningkatkan kinerja keseluruhan perusahaan dan memberikan peningkatan dalam hal transparansi laporan keuangan.²

Monks dan Minow mengartikan *Good Corporate Governance* sebagai suatu sistem yang mengatur dan mengendalikan perusahaan dengan tujuan menciptakan nilai tambah bagi semua pemangku kepentingan (*stakeholders*). *Good Corporate Governance* merangkum prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang mengatur relasi di antara pihak-pihak yang terlibat dalam pengelolaan dan

² Hendrik Manossoh, *Good Corporate Governance Untuk Meningkatkan Kualitas Laporan Keuangan* (Bandung: PT. Norlive Kharisma Indonesia, 2016), h. 12.

kinerja suatu perusahaan. Kinerja perusahaan, sebagai hasil aktual dari operasionalnya, diukur dan dibandingkan dengan harapan yang ada. Pencapaian kinerja yang unggul dan daya saing yang efektif oleh sebuah perusahaan dapat diwujudkan melalui penerapan *Good Corporate Governance*. Prinsip-prinsip ini juga memberikan kontribusi signifikan terhadap tujuan krusial perusahaan, yakni peningkatan kesejahteraan semua elemen perusahaan, termasuk karyawan. Hal ini dikarenakan *Good Corporate Governance* mendorong terbentuknya manajemen yang bersih, transparan, dan Profesional.³

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) sebagai penyedia pelayanan publik mempunyai tugas pokok membantu masyarakat meningkatkan pelayanan publik dalam rangka pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pembentukan pemerintah yang baik (*good governance*). Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) sebagai suatu organisasi publik sangat dituntut agar dapat melayani masyarakat sebagai wajib pajak sebaik mungkin dan dapat memuaskan wajib pajak, tetapi pada kenyataannya pelayanan di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare belum dapat memuaskan wajib pajak dikarenakan pelayanan yang kurang baik.

Sebagai aparatur seharusnya mampu menghindarkan diri dari budaya birokrasi yang kurang baik, sehingga citra pegawai yang bersih dan berwibawa dapat diterima di masyarakat. Untuk mempertahankan citra pegawai yang baik, hendaknya setiap aparatur dapat menunjukkan kinerja yang lebih baik, dan hal

³ Hendrik Manossoh, *Good Corporate Governance Untuk Meningkatkan Kualitas Laporan Keuangan* (Bandung: PT. Norlive Kharisma Indonesia, 2016), h. 13.

tersebut dapat diekspresikan dalam bentuk kegiatan pelayanan masyarakat yang baik dan memuaskan. Bahkan kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan, justru dapat dijadikan sebagai tolak ukur dan berimplikasi pada keberhasilan sebuah organisasi.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare, penulis menemukan masalah terkait pelayanan publik yaitu mengenai lemahnya kinerja petugas dalam melayani wajib pajak. Saat ini Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare belum dapat memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada wajib pajak. Petugas kurang disiplin berkaitan dengan ketepatan waktu, baik jam kerja maupun jam pelayanan.

Masalah lain yang terjadi adalah keluhan seperti antrian panjang dan proses yang lama, masalah dana dan sarana prasarana, kurangnya informasi yang jelas dan ada konsumen yang sering memilih menggunakan jasa calo atau perantara agar ingin mendapatkan proses dengan cepat. Praktik percaloan yang masih sering ditemui diberbagai birokrasi penyelenggara pelayanan publik tidak terkecuali di Samsat Kota Parepare. Masih banyak calo yang berkeliaran. Padahal ini sangat merugikan masyarakat karena bila menggunakan jasa calo masyarakat harus mengeluarkan biaya lebih tinggi. Meskipun begitu, pada kenyataanya masih ada masyarakat yang menggunakan jasa calo di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare.

Dengan terus meningkatnya volume kendaraan bermotor di Kota Parepare mengakibatkan akan terjadinya peningkatan pembayaran pajak kendaraan

bermotor dan memperkecil jumlah tunggakan setiap tahunnya, sehingga di butuhkan pelayanan yang dapat mempermudah dan memberikan kenyamanan kepada masyarakat yang melakukan transaksi pada sistem informasi administrasi manunggal satu atap, Berikut Target dan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare berdasarkan 3 (Tiga) tahun terakhir :

Tabel 1.1
Target dan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Pada Kantor Unit
Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT)
Kota Parepare

No	Tahun	Target	Realisasi	Tunggakan
1	2022	52,335,545,000	44,217,843,125	2,347,016,870
2	2023	47,586,335,000	49,471,950,375	1,876,624,190
3	2024	52,460,349,000	52,092,801,660	1,507,823,650

Sumber : UPTD (SAMSAT) Kota Parepare Tahun 2025

Berdasarkan tabel di atas dilihat dari 3 (Tiga) tahun terakhir dimana total tunggakan PKB terbesar pada tahun 2022, yang dimana UPTD Samsat Parepare memiliki tunggakan terbesar sehingga diasumsikan kinerja kantor Samsat Parepare belum efektif. Maka masih perlu dilakukannya update aturan-aturan terkait pengembangan, perangkat keras pada e-samsat, optimalisasi pelaporan yang belum cepat dilaksanakan dikarenakan terkendala jarak yang ditempuh yang masih terkendala, selain itu pada data tunggakan yang selalu menjadi permasalahan dari pemeriksa yang disebabkan ketidaksesuaian yang dikeluarkan Dispenda dengan Samsat, maka perlunya sinkronisasi data oleh Kantor Samsat dan Dispenda.

Salah satu untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak haruslah diimbangi dengan prinsip *good corporate governance* dalam perspektif ekonomi islam di

dalamnya agar tidak ada oknum-oknum yang melakukan penyimpangan dan hasil pungutan pajak dapat membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah. Untuk meningkatkan kepuasan Wajib Pajak haruslah juga di imbangi dengan mutu pelayanan Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare yang baik pula yang memadai sesuai dengan standar yang di butuhkan, oleh karena di lakukan penelitian mengenai *good corporate governance* dalam pelayananan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) terhadap kepuasan Wajib Pajak melalui kualitas pelayanan yang ada.

Penulis menggunakan teori penerapan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* oleh Wahyudin Zakarsyi, dengan menggunakan konsep lima komponen utama yang diperlukan dalam konsep *Good Corporate Governance* yaitu transparansi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, kemandirian, dan kewajaran. Dari setiap komponen tersebut secara konsisten terbukti dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan juga dapat menjadi penghambat aktivitas rekayasa kinerja yang mengakibatkan perusahaan tidak menggambarkan nilai fundamental.⁴

Penulis menggunakan variabel oleh Wahyudin Zakarsyi karena adanya permasalahan dalam penerapan *good governance* ini yang menjadi latar belakang mengapa *good governance* diperlukan di Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare yang merupakan

⁴ Wahyudin Zakarsyi, *Good Corporate Governance Pada Badan Usaha Manufaktur, Perbankan Dan Jasa Keuangan Lainnya* (Bandung: Alfabeta, 2008). h.35.

salah satu mitra pemerintah daerah. Penerapan GCG dalam praktek adalah salah satu langkah sangat penting dalam meningkatkan dan memaksimalkan suatu organisasi itu sendiri, mendorong pengelolaan organisasi yang professional, transparan dan efisien. Dengan adanya prinsip-prinsip GCG maka dapat memenuhi kewajiban yang secara baik kepada masyarakat. Diharapkan terlaksananya prinsip GCG dapat tercipta citra yang baik dan dapat dipercaya. Pada prinsipnya, ada lima elemen utama yang menjadi komponen penyusun GCG.

Berdasarkan pemaparan/uraian diatas dan observasi awal yang peneliti analisis sejauh ini maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendalami secara kritis/dalam menengani penerapan prinsip GCG dalam pelayanan STNK di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare, sehingga penulis tertarik untuk menganalisis “Penerapan Prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) Dalam Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare (Analisis Manajemen Syariah)”

B. Fokus Penelitian dan Deskripsi Penelitian

Penelitian ini terfokus pada bagaimana mekanisme pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare, penerapan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) dalam pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare dan menjelaskan evaluasi

penerapan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) dalam pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare dilihat dari perpektif manajemen syariah.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan diatas menimbulkan pertanyaan dalam bentuk rumusan masalah sebagaimana berikut, maka rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mekanisme pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare?
2. Bagaimana penerapan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) dalam pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare ?
3. Bagaimana evaluasi penerapan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) dalam pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare dilihat dari perpektif manajemen syariah?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui mekanisme pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem

Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare, penerapan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) dalam pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare, Selain itu penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui bagaimana evaluasi penerapan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) dalam pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare dilihat dari perspektif manajemen syariah.

2. Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Secara Teoritis

Memberikan sumbangan pemikiran dan kontribusi terhadap penelitian dan kajian selanjutnya, bagi perkembangan teori tentang penerapan prinsip *Good Corporate Governance* dan analisis manajemen syariah pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare

b. Secara Praktis

Memberikan masukan bagi Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare untuk menggunakan konsep *Good Corporate Governance* dalam memberikan masukan dan bahan pertimbangan dalam membuat kebijaksanaan atau

keputusan serta senantiasa meningkatkan mutu pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) kepada masyarakat dari perspektif manajemen syariah.

E. Garis Besar Isi Tesis

Garis besar isi tesis terdiri dari tiga bagian, yaitu bagian awal, bagian isi, dan bagian penutup, masing-masing bagian terdiri dari beberapa sub bagian yang diuraikan sebagai berikut yaitu:

1. Bagian awal terdiri dari bagian pengantar yaitu halaman judul, abstrak, halaman pengesahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, dan daftar lampiran.
2. Bagian isi terdiri dari:
 - a. BAB I yaitu pendahuluan yang berisi latar belakang, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, garis besar isi tesis
 - b. BAB II yaitu landasan teori, yang berisi penelitian yang relevan, analisis teoritis subjek yang meliputi teori *Good Corporate Governance* (GCG), teori pelayanan publik dan teori prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* dalam perspektif ekonomi islam, Serta kerangka teoritis penelitian dan bagan kerangka pikir.
 - c. BAB III yaitu metodologi penelitian meliputi jenis dan pendekatan penelitian, paradigma penelitian, sumber data, waktu dan lokasi penelitian, instrumen penelitian, tahapan pengumpulan data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data, dan teknik pengujian keabsahan data.

- d. BAB IV yaitu hasil penelitian dan pembahasan
 - e. BAB V yaitu simpulan, implikasi dan rekomendasi
3. Bagian akhir tesis terdiri dari daftar pustaka dan lampiran-lampiran yakni pedoman observasi, pedoman wawancara, surat izin penelitian, surat keterangan telah melakukan penelitian, foto-foto proses penelitian, dan riwayat hidup penulis.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Yang Relevan

Tinjauan penelitian relevan dibuat untuk mengetahui gambaran hubungan topik penelitian sejenis yang pernah dilakukan oleh peneliti lain guna menghindari terjadinya pengulangan dalam penelitian ini.

Penelitian tesis oleh Ismail dengan judul *“Pengaruh penerapan prinsip-prinsip Good Corporate Governance (GCG) terhadap kinerja pelayanan pegawaidi Perumda Air Minum Kota Parepare”*.⁵ Hasil Penelitian menunjukkan transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi dan kewajaran berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan pegawaidi Perumda Air Minum Kota Parepare. Korelasi penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu sama-sama membahas mengenai penerapan Good Corporate Governance dengan menerapkan prinsip transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan kewajaran. Penelitian terdahulu mengindikasikan bila perusahaan melaksanakan prinsip-prinsip GCG dengan baik, maka kinerja pegawai akan baik, sebaliknya jika perusahaan tidak melaksanakan prinsip-prinsip dengan baik, maka kinerja pegawai juga tidak akan baik. Persamaan penelitian dengan penelitian penulis yaitu sama-sama meneliti tentang penerapan prinsip Good Corporate Governance (GCG) dengan menggunakan lima prinsip GCG yaitu transparansi, akuntabilitas,

⁵ Ismail, *“Pengaruh penerapan prinsip-prinsip Good Corporate Governance (GCG) terhadap kinerja pelayanan pegawaidi Perumda Air Minum Kota Parepare”*, *“(Tesis Program Magister Manajemen Universitas Hasanuddin. 2021).*

responsibilitas, independensi dan kewajiban. Perbedaan terletak pada objek penelitian, penulis berfokus pada penerapan prinsip Good Corporate Governance (GCG) dalam Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). Selain itu, Penelitian ini menggunakan Teknik analisis data adalah teknik analisa data kuantitatif dengan melakukan perhitungan atas kuesioner yang disebarakan terhadap 98 responden, sedangkan dalam penelitian penulis memilih menggunakan penelitian kualitatif dengan mengumpulkan data melalui observasi dan wawancara pada kantor Samsat Parepare.

Penelitian tesis oleh Febriana Nur Rohmah dengan judul *“Penerapan Prinsip Good Corporate Governance (GCG) Dalam Meningkatkan Penghimpunan dan Pendistribusian di LAZISMU Kabupaten Nganjuk”*⁶ Hasil yang ditemukan bahwa penerapan GCG memberikan peran terhadap meningkatnya penghimpunan dan pendistribusian zakat, infaq, shadaqah di LAZISMU Nganjuk, keterkaitannya GCG untuk meningkatkan penghimpunan dan pendistribusian di LAZISMU sangat berpengaruh karena penerapan good corporate governance akan meningkatkan kepercayaan donatur terutama pada prinsip transparency, accountability, dan responsibility. Korelasi penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu sama-sama membahas mengenai penerapan Good Corporate Governance dengan menerapkan prinsip transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan kewajiban. Penelitian ini dengan penelitian yang akan dilaksanakan memiliki kesamaan pada penggunaan teori prinsip GCG

⁶ Rohmah, Febriana Nur *“Penerapan Prinsip Good Corporate Governance (GCG) Dalam Meningkatkan Penghimpunan Dan Pendistribusian Zakat, Infaq, Shadaqah (Studi Pada Lazismu Kabupaten Nganjuk)”* Tesis (Kediri IAIN, 2024) .

serta sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Meskipun terdapat kesamaan dalam pembahasan penerapan prinsip GCG, perbedaannya terletak pada variabel judul, penelitian terdahulu fokus pada objek penelitian yang diteliti, sedangkan penulis akan berfokus terhadap penerapan prinsip GCG dalam pelayanan STNK.

Penelitian tesis oleh Ari Fauzan Henaulu dengan judul “ *Penerapan Prinsip Good Corporate Governance Terhadap Kinerja RSUD Dr Salim Alkatiri Kabupaten Buru Selatan*”⁷. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan prinsip *Good Corporate Governance* terhadap kinerja RSUD Dr Salim Alkatiri Kabupaten Buru Selatan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kemandirian (*independency*) memiliki peluang lebih besar terhadap kinerja RSUD Dr Salim Alkatiri Kabupaten Buru Selatan. Korelasi penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu sama-sama membahas mengenai penerapan *Good Corporate Governance* dengan menerapkan prinsip transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan kewajaran. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan penulis teliti adalah penelitian ini menggunakan jenis penelitian ini kuantitatif dengan menggunakan rancangan cross sectional yang mana peneliti melakukan pengukuran variabel sebanyak satu kali dan pengukuran variabel dilakukan pada saat pemeriksaan tersebut. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah sampel acak sederhana (*simple random sampling*). Sampel dalam penelitian ini yaitu 228 pegawai. Analisis data yang digunakan

⁷ Ari Fauzan Henaulu “*Penerapan Prinsip Good Corporate Governance Terhadap Kinerja RSUD Dr Salim Alkatiri Kabupaten Buru Selatan*”. Tesis (Universitas Hasanuddin, 2023)

dalam penelitian ini adalah analisis data univariat, bivariat dan multivariat. Penelitian terdahulu melakukan penelitian pada RSUD Dr Salim Alkatiri Kabupaten Buru Selatan dengan teknik analisa data kuantitatif dengan melakukan perhitungan atas kuesioner sedangkan penulis memilih metode penelitian kualitatif di Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare dengan mengumpulkan data melalui observasi dan wawancara.

Penelitian tesis oleh Khaerun Nisa dengan judul “*Penerapan Good Corporate Governance Pada PT.An-Nur Maarif Di Kabupaten Sidrap*”.⁸ Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *Good Corporate Governance* pada PT An-Nur Maarif di Kabupaten Sidrap sudah terlaksana, Namun ada indikator dari prinsip Transparansi yang belum sepenuhnya terlaksana yakni penyampaian kebijakan dalam hal perekrutan pegawai PT. An- Nur Maarif. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu sama-sama membahas mengenai penerapan *Good Corporate Governance* dengan menerapkan prinsip transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan kewajaran serta penerapan *Good Corporate Governance* yang sejalan dengan nilai-nilai Islam dalam manajemen yaitu *Shidiq, Tabligh, Amanah dan Fathanah*. Ke empat unsur ini merupakan bagian dari sistem Syariah yang dilaksanakan secara professional. Perbedaan penelitian dengan penelitian penulis yaitu penelitian ini berfokus pada penerapan prinsip *good corporate governance* dalam pelayanan jasa biro perjalanan haji dan

⁸ Khaerun Nisa, “*Penerapan Good Corporate Governance Pada PT.An-Nur Maarif Di Kabupaten Sidrap*” Tesis (Parepare : IAIN, 2021).

umrah atau travel. Sedangkan penelitian peneliti berfokus pada penerapan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) dalam pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK).

Penelitian tesis oleh Masri Ermawijaya dengan judul “*Pengelolaan keuangan berdasarkan prinsip Good Corporate Governance pada PT Bank Rakyat Indonesia cabang kota Prabumulih*”.⁹ Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Kota Prabumulih sudah menerapkan prinsip *Good Corporate Governance* dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, kemandirian dan kewajaran dengan sangat baik. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu sama-sama membahas mengenai penerapan *Good Corporate Governance* dengan menerapkan prinsip transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan kewajaran. Penelitian terdahulu menerapkan dan melaksanakan praktek bisnis yang konsisten, kemandirian dalam membuat keputusan sesuai dengan peran dan tanggung jawab masing-masing pimpinan, memaksimalkan value perusahaan dengan cara meningkatkan prinsip keterbukaan, akuntabilitas, dipercaya dan dapat dipertanggungjawabkan dan memastikan pengelolaan perusahaan dilakukan secara profesional, transparansi dan efisien, serta memastikan setiap pegawai dalam perusahaan berperan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang telah ditetapkan. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis terletak pada subjek penelitian dan metode penelitian yang digunakan. Penelitian terdahulu melakukan penelitian

⁹Masri Ermawijaya, “Pengelolaan Keuangan Berdasarkan Prinsip Good Corporate Governance Pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Kota Prabumulih”, Jurnal Ilmiah Akuntansi Rahmadiyah (JIAR), Vol. 3, No.2, (2020).

pada PT Bank Rakyat Indonesia cabang kota Prabumulih dengan teknik Analisa data kuantitatif dengan melakukan perhitungan atas kuesioner sedangkan penulis memilih pendekatan kualitatif di Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare dengan mengumpulkan data melalui observasi dan wawancara.

Penelitian tesis oleh Deny Nitalia Mindrawati dengan judul “*Implementasi Good Corporate Governance dan Sistem Pengendalian Internal pada Family Business*”.¹⁰ Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi GCG belum diterapkan penuh oleh perusahaan family business dalam *best practice* dan SPI (Sistem Pengendalian Internal) pada perusahaan family business belum diterapkan dengan baik. Penelitian terdahulu mengindikasikan Sistem informasi dan komunikasi pada perusahaan baik internal maupun eksternal berjalan dengan baik, meskipun belum ada sistem informasi dan komunikasi secara khusus. Disisi lain, sehubungan dengan monitoring juga belum dilakukan dengan baik. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu sama-sama membahas mengenai penerapan *Good Corporate Governance* dengan menerapkan prinsip transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan kewajaran serta metode yang digunakan sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaan penelitian ini dengan penulis yaitu penelitian ini berfokus untuk mengkaji implementasi *Good Corporate Governance* (GCG) dan pelaksanaan sistem pengendalian internal perusahaan, sedangkan penelitian peneliti berfokus pada

¹⁰ Deny Nitalia Mindrawati, Kajian Implementasi *Good Corporate Governance* dan Sistem Pengendalian Internal Pada Family Business’, 2022. <<https://jurnal.irs.ac.id/index.php/ak/article/view/150>>. Date accessed: 17 june 2025. doi: <https://doi.org/10.51877/jiar.v3i2.150>.

penerapan prinsip GCG dalam pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) di kantor Samsat.

B. Analisis Teoretis Subjek

1. Good Corporate Governance (GCG)

a. Pengertian Good Corporate Governance

Good Corporate Governance berasal dari bahasa Inggris, yaitu *good* yang berarti baik, *corporate* berarti perusahaan dan *governance* artinya pengaturan. Secara umum, istilah *Good Corporate Governance* diartikan dalam bahasa Indonesia dengan tata kelola perusahaan yang baik. *Good Corporate Governance* ialah sebuah sistem tata kelola organisasi berisi peraturan dimana mengatur terkait hubungan antara kepentingan internal dan eksternal lainnya yang berkaitan dengan hak dan kewajiban. Sistem ini merupakan sistem yang mengatur dan mengendalikan organisasi dan bertujuan untuk meningkatkan nilai tambah (*added value*) bagi setiap pihak yang memiliki kepentingan (*stakeholders*).¹¹ *Stakeholder* sendiri merupakan pihak yang berada dalam masyarakat, baik perorangan atau kelompok yang memilikisebuah kepentingan dalam suatu perusahaan yang saling berhubungan dan terikat.

Good Corporate Governance (GCG) adalah suatu bentuk keputusan dengan memposisikan perusahaan secara lebih tertata dan terstruktur, dengan mekanisme pekerjaan yang bersifat mematuhi aturan-aturan bisnis yang

¹¹ Crystha Armereo, "Analisis Good Corporate Governance Pada Pengelolaan Keuangan Di Kantor Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kota Palembang," *Ekombis Review Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis* 9, no. 2 (2021).

telah ditentukan. Adapun definisi *good corporate governance* dari *Cadbury Committee* yang berdasarkan teori *stakeholder* adalah seperangkat aturan yang mengatur hubungan antara manajer, kreditur, pemerintah, pegawai dan pihak-pihak yang berkepentingan baik internal maupun eksternal lainnya yang berkaitan dengan hak-hak dan kewajiban mereka.¹²

Good corporate governance menurut Jensen dan Meckling merupakan prinsip yang berperan penting dalam suatu perusahaan dimana pengelolaan perusahaan diawasi dan dikendalikan dengan tujuan memastikan pengelolaan perusahaan dilakukan sesuai dengan kepatuhan peraturan dan ketentuan yang berlaku.¹³

Pada tahun 1999, Komite Nasional Kebijakan *Corporate Governance* (KNKCG) yang dibentuk berdasarkan Keputusan MenkoEkuin Nomor: KEP/31/M.EKUIIN/ 08/1999 telah mengeluarkan Pedoman *Good Corporate Governance* (GCG) yang pertama. Pedoman tersebut telah beberapa kali disempurnakan, terakhir pada tahun 2001. Berdasarkan pemikiran bahwa suatu sektor ekonomi tertentu cenderung memiliki karakteristik yang sama, maka pada awal tahun 2004 dikeluarkan Pedoman GCG Perbankan Indonesia dan pada awal tahun 2006 dikeluarkan Pedoman GCG Perasuransian Indonesia. Sejak Pedoman GCG dikeluarkan pada tahun 1999 dan selama proses pembahasan pedoman GCG sektor perbankan dan sektor perasuransian, telah terjadi perubahan-perubahan yang mendasar,

¹² Asisiura, Annisa “Analisis penerapan prinsip-prinsip Good Corporate Governance (GCG) pada PT Len Industri (Persero) tesis, (Malang : Universitas Brawijaya 2014).

¹³ Irham Fahmi, Etika Bisnis: Teori, Kasus, Dan Solusi (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 62.

baik di dalam negeri maupun di luar negeri. Walaupun peringkat penerapan GCG di dalam negeri masih sangat rendah, namun semangat menerapkan GCG di kalangan dunia usaha dirasakan ada peningkatan. Perkembangan lain yang penting dalam kaitan dengan perlunya penyempurnaan Pedoman GCG adalah adanya krisis ekonomi dan moneter pada tahun 1997-1999 yang di Indonesia berkembang menjadi krisis multidimensi yang berkepanjangan. Krisis tersebut antara lain terjadi karena banyak perusahaan yang belum menerapkan GCG secara konsisten, khususnya belum diterapkannya etika bisnis. Oleh karena itu, etika bisnis dan pedoman perilaku menjadi hal penting yang dituangkan dalam bab tersendiri.¹⁴

Terjadi pula perkembangan dalam penerapan GCG diluar negeri. *Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD) telah merevisi *Principles of Corporate Governance* pada tahun 2004. Tambahan penting dalam pedoman baru OECD adalah adanya penegasan tentang perlunya penciptaan kondisi oleh Pemerintah dan masyarakat untuk dapat dilaksanakannya GCG secara efektif. Peristiwa *WorldCom* dan *Enron* di Amerika Serikat telah menambah keyakinan tentang betapa pentingnya penerapan GCG. Di Amerika Serikat, peristiwa tersebut ditanggapi dengan perubahan fundamental peraturan perundang-undangan di bidang audit dan pasar modal. Di negara-negara lain, hal tersebut ditanggapi secara berbeda, antara lain dalam bentuk penyempurnaan pedoman GCG di negara yang

¹⁴ Daniri, Mas Achmad. 2005. *GCG: Konsep dan Penerapannya dalam Konteks Indonesia*, (Jakarta: Ray Indonesia.2005) h. 27.

bersangkutan. Sehubungan dengan pelaksanaan GCG, Pemerintah juga makin menyadari perlunya penerapan *good governance* di sektor publik, mengingat pelaksanaan GCG oleh dunia usaha tidak mungkin dapat diwujudkan tanpa adanya *good public governance* dan partisipasi masyarakat. Dengan latar belakang perkembangan tersebut, maka pada bulan November 2004, Pemerintah dengan Keputusan Menko Bidang Perekonomian Nomor: KEP/49/M.EKON/11/2004 telah menyetujui pembentukan Komite Nasional Kebijakan Governance (KNKG) yang terdiri dari Sub-Komite Publik dan Sub-Komite Korporasi. Dengan telah dibentuknya KNKG, maka Keputusan Menko Ekuin Nomor: KEP.31/M.EKUIIN/06/2000 yang juga mencabut keputusan No. KEP.10 M.EKUIIN/08/1999 tentang pembentukan KNKCG dinyatakan tidak berlaku lagi.

Berdasarkan pernyataan Komite Nasional Kebijakan Governance (KNKG), menyatakan bahwa setiap perusahaan harus memastikan bahwa asas *Good Corporate Governance* (GCG) diterapkan pada setiap aspek bisnis dan di semua jajaran perusahaan. Asas *Good Corporate Governance* (GCG) yaitu transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi serta kewajaran dan kesetaraan diperlukan untuk mencapai kesinambungan usaha perusahaan dengan memperhatikan pemangku kepentingan.¹⁵

Dalam pandangan Sinambela pengertian *Good Governance* adalah

¹⁵ Komite Nasional Kebijakan Governance (KNKG), *Pedoman Umum Good Corporate Governance Indonesia* (Jakarta: Pustaka Cakra, 2015). h. 122.

suatu proses yang mengorientasikan pemerintahan pada distribusi kekuatan dan kewenangan yang merata pada seluruh elemen masyarakat untuk mempengaruhi keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan kehidupan publik beserta seluruh upaya pembangunan politik, ekonomi, sosial dan budaya mereka dalam sistem pemerintahan.¹⁶ Sedangkan *Good Governance* yang dikemukakan oleh Dwi Payana merupakan sesuatu yang sulit didefinisikan karena di dalamnya terkandung makna etis. Dalam artian bahwa sesuatu yang dipandang baik dalam suatu masyarakat, namun bagi masyarakat lainnya belum tentu mendapat penilaian yang sama.¹⁷

Dalam pandangan Veitzal Rivai dan Rifki Ismal secara umum istilah *Governance* lebih ditunjukkan untuk sistem pengendalian dan pengaturan perusahaan, dimana lebih ditunjukkan pada tindakan yang dilakukan eksekutif perusahaan agar tidak merugikan semua stakeholder. *Good Corporate Governance* pada intinya menyangkut orang (moralitas), etika dalam kerja dan pinisp-prinsip kerja yang baik.¹⁸

Berdasarkan penjelasan diatas dapat kita simpulkan bahwa *Good Corporate Governance* adalah suatu sistem atau sebuah peraturan yang dapat mengatur, mengelola dan mengawasi setiap hubungan antara para pengelola perusahaan dengan *stakeholders* lainnya yang terdapat didalam

¹⁶ Lijan Poltak Sinambela. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT.Bumi Aksara, 2019) h. 27.

¹⁷ Dwipayana, *Membangun Good Governance*, (Jakarta: Raja Grafindo Pustaka 2014), h.45.

¹⁸ Vietzhal Rivai dan Rifki Ismail, *Islamic Risk Management For Islamic Bank, Risiko Bukan Untuk Ditakuti, Tapi Dihadapi Dengan Cerdik, Cerdas dan Profesioanl*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2013), h. 519.

perusahaan.

b. Prinsip-Prinsip *Good Corporate Governance*

Penerapan prinsip *Good Corporate Governance* adalah untuk menghasilkan kinerja perusahaan yang efektif dan efisien, melalui harmonisasi manajemen perusahaan. Dibutuhkan peran yang penuh komitmen dan independen dari dewan direksi dan dewan komisaris dalam menjalankan kegiatan perusahaan, sehingga menghasilkan kinerja perusahaan yang baik. Untuk dapat mengembangkan perusahaan ke depannya, maka berbagai upaya dilakukan dalam meningkatkan kinerja didalam perusahaan dengan menerapkan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance*. Adapun prinsip *Corporate Governance* sebagai berikut :¹⁹

1) Transparansi (*Transparency*)

Transparansi diartikan untuk membangun kepercayaan yang saling menguntungkan antara pemerintah sebagai pengelola dengan masyarakat ataupun stakeholder melalui ketersediaan informasi yang mudah untuk diakses, lengkap juga *up to date* selalu. Untuk menjaga objektivitas dalam menjalankan organisasi, organisasi harus mengungkapkan informasi yang material dan relevan dengan cara yang mudah diakses dan dipahami oleh *stakeholder*. Jadi transparansi adalah keterbukaan dalam mengambil sebuah keputusan serta keterbukaan dalam memberikan sebuah informasi secara benar dan tepat mengenai hal-hal yang ada pada setiap perusahaan.

¹⁹ Wahyudin Zarkasyi, *Good Corporate Governance*, h. 39.

2) Akuntabilitas (*Accountability*)

Akuntabilitas dalam perusahaan harus mempertanggung jawabkan kinerjanya secara transparan dan independent/wajar. Untuk itu perusahaan harus dikelola secara benar, terukur dan sesuai dengan kepentingan pemegang saham dengan tetap mempertimbangkan kepentingan *stakeholder* lain. Jadi akuntabilitas merupakan sebuah prasyarat yang diperlukan untuk mencapai kinerja perusahaan harus mempertanggungjawabkan serta kejelasan fungsi yang ada pada setiap perusahaan.

3) Responsibilitas (*Responsibility*)

Responsibility pada dasarnya merupakan sebuah pertanggungjawaban terhadap masyarakat dan lingkungan serta harus menaati peraturan perundang-undangan yang berlaku sehingga dapat terpeliharanya kesinambungan usahanya dalam jangka Panjang dan mendapatkan pengakuan *sebagai good corporate citizen*. agen ekonomi yang bertanggung jawab (*Good Corporate citizen*).²⁰ Jadi pertanggungjawaban disini adalah dimana setiap perusahaan dalam mengelola suatu bisnis harus menaati peraturan yang ada serta bertanggungjawab terhadap semua lingkungan masyarakat agar perusahaan dapat dipercaya sepanjang masa.

²⁰ Damirah. *Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Cost of equity pada Perusahaan yang Terdaftar di Jakarta Islamic Index (JII)* Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Parepare, 2024.

4) Kemandirian (*Independency*)

Untuk terlaksananya prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* lainnya yaitu transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, serta kewajaran dan kesetaraan, perusahaan harus dikelola secara independen sehingga masing-masing organisasi dapat berfungsi tanpa saling mendominasi dan tidak dapat diintervensi oleh pihak lain. Jadi *indepency* adalah suatu keadaan dimana pada perusahaan harus dikelola secara profesional tanpa adanya tekanan dari pihak lain yang bertentangan dengan peraturan undang-undang yang berlaku.

5) Kewajaran dan Keadilan (*Fairness*)

Setiap melaksanakan kegiatannya dalam perusahaan harus tetap memperhatikan kepentingan seluruh stakeholder berdasarkan asas perlakuan yang setara dan asas manfaat yang wajar. Jadi disini perusahaan dituntut untuk berperilaku yang adil terhadap sesama pegawaimaupun pada setiap *stakeholder* lainnya.

Dengan menerapkan konsep *Good Corporate Governance*, diharapkan tercipta citra lembaga yang dapat dipercaya. Artinya ada keyakinan bahwa pelayanan STNK di Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare dikelola dengan baik sehingga dapat tumbuh secara sehat kuat dan efisien. Dengan demikian, perlu adanya konsep *Good Corporate Governance*, yang disingkat (GCG) yang terdiri dari beberapa prinsip-prinsip dasar yaitu transparansi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, kemandirian, dan

kewajaran.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dikatakan bahwa prinsip ini secara konsisten terbukti dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada instansi dan juga dapat menjadi penghambat aktivitas rekayasa kinerja yang mengakibatkan instansi tidak menggambarkan nilai fundamental. Sehingga dengan adanya penerapan *Good Corporate Governance* dapat menjadikan instansi sehat dan efisien.

Kesadaran akan pentingnya pengelolaan sebuah perusahaan yang baik sangatlah penting dan diharapkan terdapat di dalam setiap perusahaan. Maka dari itu *good governance* menjadi mekanisme pengelolaan sumber daya dengan substansi dan pengaplikasiannya diarahkan untuk mencapai pembangunan yang efektif dan efisien.

c. Indikator Prinsip-Prinsip *Good Corporate Governance*

Organisasi secara fungsional dituntut memberikan nilai tambah (*value added*) baik berbentuk kesejahteraan sosial bagi masyarakat. Penerapan indikator GCG sangat diyakini memberikan kontribusi yang strategis dalam meningkatkan kinerja organisasi, menciptakan kinerja yang sehat, serta sangat efektif menghindari penyimpangan-penyimpangan dan pencegahan terhadap korupsi maupun suap dalam sektor pajak. Hal ini akan mengarah pada upaya pencapaian *profit* dan *sustainability* secara seimbang. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan tersebut maka suatu organisasi harus dapat menerapkan indikator-indikator *Good Corporate Governance*

(GCG).²¹

Tabel 2.1

Indikator Prinsip-prinsip *Good Corporate Governance*

No	Aspek yang dinilai	Indikator
1	Transparansi (<i>transparency</i>)	a. Kemudahan mengakses informasi b. Ketersediaan informasi c. Kerahasiaan organisasi d. Penyampaian kebijakan e. Visi dan misi organisasi
2	Akuntabilitas (<i>accountability</i>)	a. Perincian tugas dan tanggung jawab b. Kompetensi yang sesuai c. Sistem pengendalian internal d. Pengukuran kinerja e. Pelaksanaan tugas sesuai pedoman
3	Pertanggungjawaban (<i>Responsibility</i>)	a. Kepatuhan hukum b. Tanggung jawab sosial c. Prinsip kehati-hatian
4	Professional (<i>professional</i>)	a. Dominasi dan pengaruh b. Pelaksanaan tugas sesuai tanggung jawab
5	Kewajaran (<i>fairness</i>)	a. Kesempatan berpendapat b. Kesetaraan kompensasi c. Kesempatan karyawan

d. Manfaat dan Tujuan *Good Corporate Governance*

Setiap sistem pasti memiliki tujuan dan manfaatnya, begitu juga dengan tata kelola *Good Corporate Governance*. Manfaat dari sistem ini sesuai dengan *forum for Corporate Governance in Indonesian* (FCGI) yakni sebagai berikut:²²

- 1) Meningkatkan kinerja perusahaan dengan menciptakan proses pengambilan keputusan yang lebih baik, meningkatkan pelayanan

²¹ Wahyudin Zarkasyi, *Good Corporate Governance*, h. 39.

²² Efrizal Syofyan, *Good Corporate Governance (GCG)*, (Malang: Unisma Press (Universitas Islam, 2021), h.. 107.

kepada stakeholder, serta meningkatkan efesiensi operasional perusahaan.

- 2) Memudahkan dalam memperoleh dana pembiayaan, dan meningkatkan *Corporate value*.
- 3) Investor dapat mempercayai perusahaan dan menanamkan modal.
- 4) Kepuasan pemegang saham akan kinerja perusahaan dan meningkatkan dividen dan value.²³

Adapun tujuan dari GCG menurut Komite Nasional Kebijakan Governance (KNKG) yaitu sebagai berikut:

- 1) Mewujudkan praktik bisnis sejalan dengan prinsip Good Corporate Governance secara konsisten.
- 2) Mewujudkan kemandirian dalam membuat keputusan sesuai dengan jabatan dan tanggung jawab setiap pimpinan.
- 3) Memaksimalkan value perusahaan
- 4) Memastikan pengelolaan dilakukan dengan professional, transparan dan efesien.
- 5) Memastikan pegawai berperan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya.²⁴

2. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan

²³ Adrian Sutedi. *Good Corporate Governance*. (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), h. 34.

²⁴ Adrian Sutedi. *Good Corporate Governance*. (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), h. 35.

sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk publik atau jasa publik yang pada dasarnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menelusuri arti pelayanan umum tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan umum. Oleh karena itu antara kepentingan umum dengan pelayanan umum adanya hubungan yang saling berkaitan. Meskipun dalam perkembangan lebih lanjut pelayanan umum dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi.

Menurut Lewis Dan Gilman bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada.²⁵

Berdasarkan pendapat Zauhar, pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu atau memberikan manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan atau jasa yang diperlukan oleh mereka.²⁶

Berdasarkan pendapat Hardiyansah, pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di

²⁵ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik* (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2017). h. 6.

²⁶ Ahmad Badu, *Pelayanan Publik Teori Dan Praktik* (Bandung: Manggu Makmur Tanjung Lestari, 2018). h. 12.

samping sebagai abdi negara.²⁷ Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/ Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan.

Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus sesuai dengan standar pelayanan, karena masyarakat berhak mendapatkan pelayanan dari pemerintah secara prima atau pelayanan yang berkualitas. Definisi pelayanan sebagai suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis.²⁸

Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea Ke empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi: Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia

²⁷ Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik- Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya* (Yogyakarta: Gava Media, 2020). h. . 38.

²⁸ Sedarmayanti. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) Bagian Kedua: Membangun Manajemen Sistem Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)*. (Bandung: Mandar Maju, 2014) h.78.

memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Untuk memajukan kesejahteraan umum, pelayanan publik dari pemerintah harus ditingkatkan kualitasnya. Karena eksistensi dari kesejahteraan umum adalah pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya Negara dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selain itu telah dijelaskan sebelumnya bahwa Undang-Undang 1945 juga telah mengamanahkan kepada Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga Negara demi kesejahteraanya. Sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggara pelayanan publik.²⁹

b. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas sangatlah penting dalam bidang pelayanan publik, karena konsep kualitas berfungsi sebagai tolok ukur keberhasilan suatu organisasi terutama pada lembaga pemerintah.

Terdapat 5 dimensi yang dapat mengukur kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry yaitu:

- 1) *Tangible* (Bukti fisik), Aspek fisik memainkan peran penting menentukan kualitas. Aspek tampilan fisik ini berkaitan dengan ketersediaan fasilitas, penampilan petugas dan kenyamanan tempat.

²⁹ Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. (Bandung: Refika Aditama, 2012) h.7.

- 2) *Realibility* (Kehandalan), kehandalan merupakan kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan yang dapat diandalkan dan akurat. Persyaratan untuk memenuhi permintaan masyarakat yang terus meningkat terhadap layanan ini harus diselaraskan dengan kebutuhan untuk menyediakan layanan yang efisien dan cepat, sehingga memerlukan petugas yang mampu beradaptasi dan tanggap dalam pekerjaannya. Hal ini mencakup kecermatan petugas, kemampuan petugas, dan standar pelayanan yang jelas.
- 3) *Responsiveness* (Tanggapan), dimensi ini mencakup respon dan ketanggapan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat dalam menghadapi berbagai keluhan dan permasalahan dari masyarakat. Ketanggapan pegawai layanan dapat dalam kepercayaan pengguna layanan terhadap penyedia layanan. Singkatnya, hal ini dapat dilihat dari merespon setiap pengguna layanan, pelayanan dengan cepat, dan merespon semua keluhan pengguna lahan.
- 4) *Assurance* (Jaminan), jaminan ketepatan waktu dan jaminan biaya memainkan peran penting dalam menumbuhkan kepercayaan masyarakat dalam hal pelayanan publik, menanamkan kepercayaan terhadap keandalan ketepatan waktu dan perkiraan biaya penyedia layanan. Terdapat dua indikator yaitu ketepatan waktu dan jaminan biaya dalam pelayanan.
- 5) *Emphaty* (Empati), dimensi ini mencakup pemberian perhatian yang tulus dan personal kepada pengguna layanan, dengan penekanan pada

pemahaman preferensi mereka. Penyedia layanan diharapkan memiliki pemahaman dan pengetahuan mendalam tentang pengguna layanan, serta kesadaran akan kebutuhan unik mereka. Terdapat beberapa indikator seperti mendahulukan pengguna layanan, melayani dengan sikap ramah dan sopan, serta tidak membedakan setiap pengguna layanan.³⁰

c. Pedoman Pelayanan Publik

Pedoman pelayanan publik merupakan landasan pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik. Pedoman penyelenggaraan pelayanan publik memberikan kemudahan untuk pegawai penyedia layanan dalam memberikan standar pelayanan yang jelas dan berkualitas kepada penerima pelayanan. Standar pelayanan publik sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan
- 2) Kejelasan memuat tentang:
 - a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
 - b) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- 4) Kepastian waktu, dimana dalam pelaksanaan pelayanan publik dapat

³⁰ Nurdin, Ismail. *Kualitas Pelayanan Publik, Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik* (Surabaya :Media Sahabat Cendekia,2019) h. 20.

diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

- 5) Akurasi, dimana produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 6) Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan keamanan dan kepastian hukum
- 7) Tanggungjawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 8) Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk dalam penyediaan sarana teknologi komunikasi dan informatika (telematika).³¹

d. Indikator-Indikator Pelayanan Publik

Menurut Moenir, pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah), dengan ciri sebagai berikut :

- 1) Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran.
- 2) Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan

³¹Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, (Bandung: Nuansa, 20019), h. 17-18.

diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan

3) Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung akan arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :

- a) Prosedur/tata cara pelayanan
- b) Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
- c) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
- d) Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
- e) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
- f) Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/ pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

4) Efisiensi, mengandung arti :

- a) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;

- b) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
- 5) Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
- 6) Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
- 7) Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.³²

e. Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik yang dikehendaki atau dibutuhkan publik. Sehingga hakekat dari tujuan pelayanan publik tidak hanya memberikan pelayanan sesuai prosedur atau pedoman pelayanan publik. Tetapi juga memberikan dan memenuhi permintaan publik sesuai keluhan sehingga mampu memberikan rasa kepuasan kepada publik. Uraian di atas sesuai dengan pendapat Syafiie sebagai berikut:

³² Moenir, A.S. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. (Jakarta : Bumi Aksara, 2017) h.98.

- 1) Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya.
- 2) Memperlakukan pengguna pelayanan sebagai customer.
- 3) Berusaha memuaskan pengguna pelayanan, apa yang diinginkan mereka.
- 4) Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas
- 5) Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada yang lain.³³

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- 1) Transparansi, yakni pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional, yakni pelayanan yang dapat sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi

³³ Sinambela. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara, 2014) h.6.

dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.

- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.³⁴

f. Standar Pelayanan Publik

Setiap pelayanan harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan, yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
- 2) Waktu penyelesaian, yang ditetapkan saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) Biaya pelayanan, biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
- 4) Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- 5) Sarana dan Prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

³⁴ Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014). h.

- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.³⁵

3. Prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* dalam Perspektif Ekonomi Islam

Terdapat beberapa prinsip Islam yang mendukung bagi terlaksananya *Good Corporate Governance* (GCG), berdasarkan prinsip-prinsip syari'ah. Menurut Rachmadi Usman, Prinsip syari'ah tersebut merupakan bagian dari sistem syari'ah. Nilai-nilai yang dimaksud yaitu:

a. *Shidiq*

Shidiq memastikan bahwa pengelolaan dilakukan dengan moralitas yang menjunjung tinggi nilai kejujuran. Nilai ini mencerminkan bahwa pengelolaan dana masyarakat akan dilakukan dengan mengedepankan cara-cara yang diperkenankan (halal) serta menjauhi cara-cara yang meragukan (*subhat*) terlebih lagi yang bersifat dilarang (*haram*).³⁶

Jujur menjauhkan orang dari prasangka, jauh dari kecurigaan, tanpa adanya beban diawal maupun di kemudian hari. Rumusnya sederhana, “*Jujur akan mengantarkan kepada kebaikan, dan kebaikan akan mengantarkannya kepada surga*”. Dengan kejujuran yang dilandasi sikap istiqamah, seseorang akan mampu melewati badai yang selalu menghadang

³⁵ Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik* (Jakarta : Bumi Aksara, 2014) h. 25.

³⁶ Rachmadi Usman, *Aspek Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia* (Jakarta: Sinar Grafika, 2014) h. 250.

gerak dan langkahnya.³⁷ Keutamaan dan kemuliaan sifat benar itu diperkuat dan dijelaskan dalam firman Allah swt dalam surat Al- Ahzab:

22 yang berbunyi :

وَلَمَّا رَأَى الْمُؤْمِنُونَ الْأَحْزَابَ قَالُوا هَذَا مَا وَعَدَنَا اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَصَدَقَ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَمَا زَادَهُمْ إِلَّا إِيمَانًا وَتَسْلِيمًا³⁸

Terjemahnya:

*“Dan tatkala orang-orang mukmin melihat golongan-golongan yang bersekutu itu, mereka berkata, “Inilah yang dijanjikan Allah dan Rasul-Nya kepada kita”. Dan benarlah Allah dan Rasul-Nya. Yang demikian itu tidaklah menambah kepada mereka, kecuali iman dan kedudukan”*³⁸

Penulis berpendapat bahwa keutamaan dan kemuliaan sifat benar, seperti yang tercermin dalam surat Al-Ahzab ayat 22, diperkuat dan dijelaskan melalui firman Allah SWT. Ayat ini menegaskan bahwa kejujuran dan ketulusan dalam menghadapi cobaan justru menambah keimanan dan ketundukan seorang mukmin kepada Allah dan Rasul-Nya

Hal kejujuran pastinya ada khabar yang menjelaskan tentang seruan Nabi Muhammad saw. kepada umatnya untuk berlaku jujur di setiap keadaan, dimanapun dan kapanpun itu. Ubaidillah Ibnush shamit r.a. menuturkan bahwa, Rasulullah saw. bersabda, *“Jamin untukku enam perkara dari kalian, aku menjamin untuk kalian surga, enam perkara ini adalah: bila berbicara jujur, tepatilah janji apabila kalian berjanji,*

³⁷ Indah Velia Utama. Penerapan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) dalam pengendalian pelayanan publik pada kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah kota Metro dalam perspektif Ekonomi Islam. Fakultas Ekonomi Bisnis dan Islam . UIN Raden Intan Lampung. 2019 h. 30.

³⁸ Kementerian Agama, *Al-Quran Dan Terjemahannya* (Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2019). h. 300.

apabila kalian dipercayai, tunaikanlah amanah, jagalah kemaluan kalian (dari kemaksiatan), palinglah pandangan kalian (dari segala yang diharamkan melihatnya) dan tahanlah tangan kalian (dari mengambil yang haram)''. (HR. Imam Ahmad).³⁹

Berlandaskan hadits di atas, jika seseorang sudah menjabat maka ia mesti melakukan upaya-upaya *Good Governance* seperti transparansi, akuntabilitas, dan responsibilitas atas aktivitas operasional institusi yang dipimpinnya. Pemerintah yang baik adalah sikap dimana kekuasaan dilakukan oleh masyarakat yang diatur oleh berbagai tingkatan negara yang berkaitan dengan sumber-sumber sosial, budaya, politik, serta ekonomi. Dalam praktiknya, pemerintah yang bersih (*clean government*) adalah model pemerintahan yang efektif, efisien, jujur, transparan, dan bertanggung jawab.

Sifat tersebut diatas Nabi Muhammad saw. menjadi seorang pemimpin kepercayaan bagi orang-orang yang hidup semasanya. Beliau selalu memperlakukan orang dengan adil dan jujur. Beliau tidak hanya berbicara dengan kata-kata, tetapi juga dengan perbuatan dan keteladanan. Kata-kata beliau selalu konsisten. Tidak ada perbedaan antara kata dan perbuatan.

b. *Tabligh*.

Tabligh secara berkesinambungan melakukan sosialisasi dan

³⁹ Sakdiah, Karakteristik Kepemimpinan Dalam Islam (Kajian Historis Filosofis) SifatSifat Rasulullah Dalam Jurnal Al-Bayan Vol.22 Nomor.33 Januari-Juni 2016.

mengedukasi masyarakat mengenai prinsip-prinsip, produk dan jasa. Dalam melakukan sosialisasi sebaiknya tidak hanya mengedepankan pemenuhan prinsip syari'ah semata, tetapi juga harus mampu mengedukasi masyarakat mengenai manfaat bagi pengguna jasa. ⁴⁰

Tabligh merupakan sifat Rasul yang cara dan metodenya agar ditiru. Sasaran pertama adalah keluarga beliau, lalu berdakwah ke segenap penjuru. Sebelum mengajarkan sesuatu, beliau yang terlebih dahulu melakukannya. Sifat Ini adalah sebuah sifat Rasul untuk tidak menyembunyi-kan informasi yang benar apalagi untuk kepentingan umat dan agama. Beliau tidak pernah sekalipun menyimpan informasi berharga hanya untuk dirinya sendiri. Beliau sering memberikan berita gembira mengenai kemenangan dan keberhasilan yang akan diraih oleh pengikutnya di kemudian hari.

Akuntabilitas berkaitan dengan sikap keterbukaan (transparansi) dalam kaitannya dengan cara kita mempertanggungjawabkan sesuatu di hadapan orang lain. Salah satu ciri kekuatan komunikasi seorang pemimpin adalah keberaniannya menyatakan kebenaran meskipun konsekuensinya berat. Beliau sangat tegas pada orang yang melanggar hukum Allah, namun sangat lembut dan memaafkan bila ada kesalahan yang menyangkut dirinya sendiri. Dalam istilah Arab dikenal ungkapan, "*kul al-haq walau kaana murran*", katakanlah atau sampaikanlah kebenaran meskipun pahit

⁴⁰ Rachmadi Usman. *Aspek Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia* h. 250.

rasanya.⁴¹

c. *Amanah*.

Amanah menjaga dengan ketat prinsip kehati-hatian dan kejujuran dalam mengelola dana yang diperoleh dari pemilik dana (*shahibul maal*), sehingga timbul rasa saling *percaya* antara pihak pemilik dana dan pihak pengelola dana investasi (*mudharib*).⁴² Karakter yang seharusnya dimiliki oleh seorang manajer sebagaimana karakter yang dimiliki Rasul yaitu sifat dapat dipercaya atau bertanggung jawab. Beliau jauh sebelum menjadi Rasul pun sudah diberi gelar *al-Amin* (yang dapat dipercaya). Sifat amanah inilah yang dapat mengangkat posisi Nabi di atas pemimpin umat atau Nabi-Nabi terdahulu.

Pemimpin yang *amanah* yakni pemimpin yang benar-benar bertanggungjawab pada amanah, tugas dan kepercayaan yang diberikan Allah SWT. Yang dimaksud *amanah* dalam hal ini adalah apapun yang dipercayakan kepada Rasulullah saw. meliputi segala aspek kehidupan, baik politik, ekonomi, maupun agama.⁴³ Firman Allah yang berbicara tentang *amanah* yang diemban oleh setiap manusia terdapat dalam surat Al-Ahzab ayat 72, yang berbunyi:

إِنَّا عَرَضْنَا الْأَمَانَةَ عَلَى السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ وَالْجِبَالِ فَأَبَيْنَ أَنْ

⁴¹ Indah Velia Utama, *Penerapan prinsip Good Corporate Governance (GCG) dalam pengendalian pelayanan publik padakantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah kota Metro dalam perspektif Ekonomi Islam* h. 32.

⁴² Rachmadi Usman, *Aspek Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia* h. 191.

⁴³ Indah Velia Utama, *Penerapan prinsip Good Corporate Governance (GCG) dalam pengendalian pelayanan publik padakantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah kota Metro dalam perspektif Ekonomi Islam* h. 33.

يَحْمِلْنَهَا وَأَشْفَقْنَ مِنْهَا وَحَمَلَهَا الْإِنْسَانُ إِنَّهُ كَانَ ظَلُومًا
جَهُولًا

Terjemahnya:

“Sesungguhnya Kami telah mengemukakan amanat kepada langit, bumi, dan gunung, maka semuanya enggan untuk memikul amanah itu dan mereka khawatir akan mengkhianatinya dan dipikullah amanat itu oleh manusia. Sesungguhnya manusia itu amat zalim dan bodoh”⁴⁴

Penulis berpendapat bahwa bahwa setiap manusia mempunyai amanah yang harus dipertanggungjawabkan kepada Allah swt., walau sekecil apapun amanat itu. Sifat *amanah* yang ada pada diri Nabi Muhammad saw. memberi bukti bahwa beliau adalah orang yang dapat dipercaya, karena mampu memelihara kepercayaan dengan merahasiakan sesuatu yang harus dirahasiakan dan sebaliknya selalu mampu menyampaikan sesuatu yang seharusnya disampaikan.

d. Fathanah

Memastikan bahwa pengelolaan bank dilakukan secara professional dan kompetitif sehingga menghasilkan keuntungan maksimum dalam tingkat risiko yang ditetapkan. Termasuk didalamnya adalah pelayanan yang penuh dengan kecermatan dan kesantunan (*ri'ayah*) serta penuh rasa tanggung jawab (*mas'uliyah*).⁴⁵

Pola kepemimpinan Muhammad SAW, yang dikembangkan bersifat *friendship system*, yaitu sistem perkawanan dan sistem kapabilitas. Hal ini dapat dilihat dari penunjukan para sahabat untuk menduduki pos

⁴⁴ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Dan Terjemahan*, h. 604.

⁴⁵ Rachmadi Usman, *Aspek Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia* h. 250.

jabatan tertentu, tanpa melupakan pertimbangan kompetensi masing-masing sahabat, sehingga mereka dapat membuktikan kemampuannya sesuai dengan kompetensi masing-masing. Ini merupakan bagian dari kecerdasan beliau dalam melihat peluang agar sistem manajerial yang dilakukannya dapat berjalan dengan baik.

Fathanah merupakan sifat Rasul yang akal nya panjang sangat cerdas sebagai pemimpin yang selalu berwibawa. Selain itu, seorang pemimpin juga harus memiliki emosi yang stabil, tidak gampang berubah dalam dua keadaan, baik itu dimasa keemasan dan dalam keadaan terpuruk sekalipun. Menyelesaikan masalah dengan tangkas dan bijaksana. Sifat pemimpin adalah cerdas dan mengetahui dengan jelas apa akar permasalahan yang dia hadapi serta tindakan apa yang harus dia ambil untuk mengatasi permasalahan yang terjadi pada umat. Sang pemimpin harus mampu memahami betul apa saja bagian-bagian dalam sistem suatu organisasi atau lembaga tersebut, kemudian ia menyelaraskan bagian-bagian tersebut agar sesuai dengan strategi untuk mencapai sisi yang telah digariskan.⁴⁶

Prinsip-prinsip dan nilai-nilai organisasi yang diajarkan dan dipraktikan Nabi Muhammad SAW tersebut sangat identik dengan spirit GCG yang dikembangkan saat ini. Dalam ajaran Islam, point-point tersebut menjadi prinsip penting dalam aktifitas dan kehidupan seorang muslim. Islam sangat intens mengajarkan diterapkannya prinsip: (keadilan),

⁴⁶ Indah Velia Utama, *Penerapan prinsip Good Corporate Governance (GCG) dalam pengendalian pelayanan publik padakantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah kota Metro dalam perspektif Ekonomi Islam* h. 35.

tawazun (keseimbangan), (pemenuhan kepercayaan), *fathanah* (kecerdasan), *tabligh* (transparansi, keterbukaan), *hurriyah* (independensi dan kebebasan yang bertanggung jawab), *ihsan* (professional), *wasathan* (kewajaran), *ghirah* (militansi syari'ah), *idarah* (pengelolaan), *khilafah* (kepemimpinan), *aqidah* (keimanan), *ijabiyah* (berfikir positif), *raqabah* (pengawasan), *qira'ah* dan *ishlah* (organisasi yang terus belajar dan selalu melakukan perbaikan). Berdasarkan uraian diatas dapat dipastikan bahwa Islam jauh mendahului kelahiran GCG (*Good Corporate Governance*) yang menjadi acuan tata kelola organisasi yang baik di dunia. Prinsip-prinsip itu diharapkan dapat menjadi landasan pada instansi pemerintah secara profesional.⁴⁷

Prinsip *Good Corporate Governance* transparansi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, independensi dan keadilan. Penjelasan kelima prinsip tersebut dijabarkan sebagai berikut :

1) Transparansi

Keakuratan juga menjadi prinsip penting dalam pelaksanaan *Corporate Governance* yang Islami. Informasi yang akurat dapat diperoleh jika sistem yang ada di organisasi dapat menjamin terciptanya keadilan dan kejujuran semua pihak. Kondisi ini dapat dicapai jika setiap organisasi menjalankan etika bisnis yang Islami dan didukung dengan sistem akuntansi yang baik dalam pengungkapan yang wajar dan

⁴⁷ Mohammad, *Manajemen Keuangan Syariah Analisis fiqh dan Keuangan*, (Yogyakarta: UPP STIM YKPB, 2014), h. 651-652.

transparan atas semua kegiatan organisasi.⁴⁸ Hal ini sejalan dengan ajaran islam yang menyerukan manusia harus bersikap jujur dan terbuka dalam segala tindakan terdapat dalam surat Al Muthaffiifi ayat 1 yang berbunyi :

وَيْلٌ لِّلْمُطَفِّفِينَ

Terjemahnya:

“Celakalah bagi orang-orang yang curang (dalam menakar dan menimbang)”⁴⁹

Penulis berpendapat bahwa ayat ini memberi peringatan keras kepada para pedagang yang curang. Mereka dinamakan *Muthaffifîn*. Dalam bahasa Arab, *Muthaffifîn* berasal dari kata *Thathfif* atau *Thafafâh*, yang berarti pinggir atau bibir sesuatu. Pedagang yang curang itu dinamai *Muthaffif*, karena ia menimbang atau menakar sesuatu hanya sampai bibir timbangan, tidak sampai penuh hingga penuh ke permukaan. Dalam ayat di atas, perilaku curang dipandang sebagai pelanggaran moral yang sangat besar. Pelakunya diancam hukuman berat, yaitu masuk neraka wail.

Dalam kitab Tafsîr Ibnu Katsîr dijelaskan bahwa sebab turunnya AlQurʿan Surah *Al-Muthaffifîn* yaitu karena ketika Nabi SAW tiba di Madinah, orang-orang Madinah terkenal dengan kecurangannya dalam

⁴⁸ Novi Widiyanti Wulandari., *Corporate Governance dalam Pandangan Islam: Sebuah Konsep Alternatif dalam Penerapan Good Corporate Governance*. (Universitas Jember: 2009) h.104-111.

⁴⁹ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qurʿan Dan Terjemahan*, h.310.

hal takaran Allah Azza wa Jalla langsung menafsirkan hakekat *Muthaffifin* (yang melakukan kecurangan) dalam ayat kedua dan berikutnya, dengan berfirman yang artinya, “Yaitu orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain mereka minta dipenuhi. Dan apabila mereka menakar atau menimbang untuk orang lain, mereka mengurangi”. Minhal Abu, Curang dalam timbangan dan Takaran, Celaka di Dunia dan Akhirat.⁵⁰

Sedangkan menurut Quraish Syihab menafsirkan ayat tersebut adalah kecelakaan dan kerugian besar di dunia dan di akhirat bagi orang-orang yang curang, yaitu mereka yang apabila menerima takaran dan timbangan dari orang lain, mereka minta agar dipenuhi atau bahkan cenderung minta dilebihkan, dan apabila mereka menakar atau menimbang untuk orang lain, mereka berbuat curang dengan mengurangi timbangan dan takaran dari apa yang mestinya mereka berikan.⁵¹

Berdasarkan penafsiran yang telah disebutkan oleh Ahli Tafsir diatas dengan memaparkan asbabun nuzul ayat, bahwa kecurangan itu banyak terjadi dikalangan para pedagang dalam bentuk jual beli. Akan tetapi pada masa sekarang, tidak hanya pedagang dan jual beli saja yang tergiur untuk melakukan kecurangan, tetapi juga hampir disegala aspek kehidupan diantaranya, kecurangan dalam politik bahkan ibadah.

⁵⁰ Syekh Imam Al-Hafidz Imaduddin Abul Fida Ismail Ibnul Khatib Abu Hafs Umar Ibnu Katsir, *Tafsir Ibnu Katsir*, (Bandung: Sinar Baru Al-Gensindo, 2000), h. 226.

⁵¹ M. Quraish Shihab, *Tafsir Misbah Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an*, (Tangerang: PT Lentera Hati, 2016), h. 11-12.

2) Akuntabilitas

Akuntabilitas tidak hanya terbatas pada pelaporan keuangan yang jujur dan wajar, tetapi yang lebih mengedapankan esensi hidup manusia yaitu merupakan bentuk pertanggung jawaban manusia kepada Allah sebagai Dzat pemilik seluruh alam semesta. Konsep Islam yang fundametal meyakini bahwa alam dan seluruh isinya sepenuhnya milik Allah dan manusia dipercaya untuk mengelola sebaik-baiknya demi kemaslahatan umat.⁵² Dalam hal ini pula Islam menekankan kepada manusia agar memiliki sikap yang adil serta sesuai dengan takarannya terutama dalam bermuamalah seperti yang ditegaskan dalam surat Huud ayat 85 yang berbunyi:

وَيَقُومُوا أَوْفُوا الْمِكْيَالَ وَالْمِيزَانَ بِالْقِسْطِ وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْتُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ

Terjemahnya:

*"Dan Syu'aib berkata: "Hai kaumku, cukupkanlah takaran dan timbangan dengan adil, dan janganlah kamu merugikan manusia terhadap hak-hak mereka dan janganlah kamu membuat kejahatan di muka bumi dengan membuat kerusakan."*⁵³

Penulis berpendapat bahwa ayat ini juga menekankan pentingnya kejujuran dan keadilan dalam bermuamalah, khususnya dalam hal transaksi jual beli. Menurut Muhammad Quraish Shihab ayat ini mengandung larangan berbuat curang atau tidak adil dengan mengurangi

⁵² Novi Widiyanti Wulandari., *Corporate Governance dalam Pandangan Islam: Sebuah Konsep Alternatif dalam Penerapan Good Corporate Governance*. h.105.

⁵³ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Dan Terjemahan*, h. 556.

takaran dan timbangan, perilaku tersebut akan menganiaya dan merugikan orang lain. Kejujuran dan keadilan dalam menggunakan anugerah Allah yang diberikan kepada manusia adalah jauh lebih baik daripada menggunakannya dengan kecurangan dan tidak adil.

Terkait ayat yang di atas, Muhammad Quraish Shihab menafsirkan dalam Tafsir al-Mishbah sebagai berikut:

Kata (القسط) (al-qisth biasa diartikan adil, yaitu sinonim dari (العدل) *al-dlu* / adil, memang banyak ulama yang mempersamakan maknanya, dan ada juga yang membedakannya dengan berkata bahwa al-qisth berlaku adil antara dua orang atau lebih, keadilan yang menjadikan masing-masing senang. Sedang al-dlu adalah berlaku baik terhadap orang lain maupun diri sendiri, tapi keadilan itu bisa saja tidak menyenangkan salah satu pihak. Timbangan dan takaran harus menyenangkan kedua pihak. Karena itu, di sini digunakan kata bi al-qisth.

Ibn Asyur mendefinisikan kecurangan di sini adalah pengurangan dalam bentuk mencela, atau memperburuk sehingga tidak disenangi atau penipuan dalam nilai atau kecurangan dalam timbangan dan takaran dengan melebihkan atau mengurangi.⁵⁴

Kecurangan dalam timbangan dan takaran akan menjerumuskan manusia dalam ancaman kebinasaan. Sekarang ini, hal tersebut menjadi karakter sebagian orang yang melakukan jual beli, baik pedagang

⁵⁴ M. Quraish Shihab, *Tafsir al-Mishba*, volume 6, h. 322.

maupun pembeli. Dengan mendesak pembeli meminta takaran, timbangan dipenuhi dan ditambahi. Sementara sebagian pedagang melakukan hal sebaliknya, melakukan segala tipu muslihat untuk mengurangi takaran dan timbangan guna meraup keuntungan lebih dari kecurangannya ini. Muhammad Quraish Shihab juga menjelaskan bahwa perilaku seperti ini adalah suatu bentuk perusakan yang didasari dengan hawa nafsu, kesegeraan akibat mengikuti hawa nafsu itu tidak menghasilkan, kecuali perusakan itu sendiri.⁵⁵

Menurut Muhammad Quraish Shihab terkait surah Hud/11: 85-86 ini adalah sebagai tuntunan, tuntunan yang mencakup kebaikan duniawi dan ukhrawi. Kebaikan duniawi karena semua kegiatan yang halal dan bebas dari kecurangan akan menghasilkan ketenangan, bukan saja untuk pelaku, tetapi juga masyarakat umum. Dengan penyempurnaan takaran dan timbangan akan tercipta rasa aman, ketentraman dan kesejahteraan hidup bermasyarakat. Kesemuanya tercapai melalui keharmonisan hubungan antara anggota masyarakat, yang antara lain dengan jalan masing-masing memberi apa yang berlebih dari kebutuhannya dan menerima yang seimbang dengan haknya. Ini tentu saja memerlukan rasa aman menyangkut alat ukur, baik takaran maupun timbangan. Barang siapa yang membenarkan bagi dirinya mengurangi hak seseorang, maka itu mengantar ia membenarkan perlakuan serupa kepada siapa saja. Dan ini pada gilirannya, menyebarluaskan kecurangan. Bila itu terjadi, maka

⁵⁵ M. Quraish Shihab, *Tafsir al-Mishba*, volume 6, hlm. 322.

rasa aman tidak akan tercipta. Melakukan perusakan di bumi demikian juga halnya, karena perusakan, baik terhadap harta benda, keturunan maupun jiwa manusia melahirkan ketakutan dan menghilangkan rasa aman⁵⁶

3) Pertanggung jawaban (*responsibilitas*)

Pertanggungjawaban keuangan organisasi juga perlu disampaikan dalam bentuk pengungkapan yang jujur dan wajar atas kondisi keuangan organisasi. Sehingga pemegang saham dan *stakeholder* dapat mengambil keputusan yang tepat.⁵⁷ Prinsip ini pula sejalan dengan etika yang di ajarkan Islam bahwa kita tidak boleh mementingkan kepentingan sendiri dan selalu perduli serta berbuat kebaikan terhadap lingkungan yang ada pada sekitar kita, seperti yang dijelaskan dalam surat Al Qashash ayat 77 yang berbunyi:

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا
أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Terjemahnya:

“Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.”⁵⁸

⁵⁶ M. Quraish Shihab, *Tafsir al-Mishba*, volume 6, hlm. 323.

⁵⁷ Novi Widiyanti Wulandari., *Corporate Governance dalam Pandangan Islam: Sebuah Konsep Alternatif dalam Penerapan Good Corporate Governance*. h.10.

⁵⁸ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Dan Terjemahan*, h. 740.

Penulis berpendapat bahwa ayat ini menekankan pentingnya keseimbangan antara kehidupan dunia dan akhirat, serta berbuat baik kepada sesama dan lingkungan.

Ibn Katsir dalam Tafsir al-Qur'an al-'Adzim menafsirkan ayat di atas agar kita selalu menggunakan harta dan nikmat sebagai bekal bentuk ketaatan dan untuk mendekatkan diri kepada Allah dengan mengerjakan berbagai macam kebaikan agar mendapat pahala di dunia dan kebaikan diakhirat. Diperbolehkan kepadamu oleh Allah untuk makan, minum, pakaian, rumah dan nikah. Sebab engkau punya kewajiban terhadap Tuhanmu, dirimu, dan keluargamu. Maka penuhilah kewajiban tersebut. Serta berbuat baiklah kepada sesama makhluk sebagaimana Allah berbuat baik kepadamu. Janganlah engkau berkeinginan untuk berbuat kerusakan dimuka bumi dan jangan pula berbuat jahat kepada ciptaan-Nya.⁵⁹

4) Independensi

Independensi terkait dengan konsistensi atau sikap *istiqomah* yaitu tetap berpegang teguh pada kebenaran meskipun harus menghadapi risiko, Independen merupakan karakter manusia yang bijak (*ulul al-bab*) yang dalam al-Quran disebutkan sebanyak 16 kali, yang diantara karakternya adalah “Mereka yang mampu menyerap informasi (mendengar perkataan) dan mengambil keputusan (mengikuti) yang

⁵⁹ Ibnu Katsir, *Tafsir al-Qur'an al-'Adzim*, juz 10, h. 482.

terbaik (sesuai dengan nuraninya tanpa tekanan pihak manapun).⁶⁰”

Prinsip ini pula yang diterapkan dalam Islam bahwa apapun yang kita kerjakan akan memengaruhi kita dalam mempertanggung jawabkan sesuatu dan setiap orang harus mempertanggung jawab atas apa yang ia kerjakan tanpa ada nya orang lain yang memikul perbuatan itu. Dengan kata lain kepemimpinan itu harus bersifat mandiri. Seperti yang dijelaskan dalam surat Faathir ayat 18 yang berbunyi:

وَلَا تَزِرُ وَازِرَةٌ وِزْرَ أُخْرَىٰ ۚ وَإِنْ تَدْعُ مُثْقَلَةٌ إِلَىٰ حِمْلِهَا لَا يُحْمَلْ مِنْهُ شَيْءٌ وَلَوْ كَانَ ذَا قُرْبَىٰ ۖ إِنَّمَا تُنذِرُ الَّذِينَ يَخْشَوْنَ رَبَّهُم بِالْغَيْبِ وَأَقَامُوا الصَّلَاةَ ۚ وَمَنْ تَزَكَّىٰ فَإِنَّمَا يَتَزَكَّىٰ لِنَفْسِهِ ۚ وَإِلَى اللَّهِ الْمَصِيرُ

Terjemahnya:

“Dan orang yang berdosa tidak akan memikul dosa orang lain. Dan jika seseorang yang berat dosanya memanggil (orang lain) untuk memikul dosanya itu tiadalah akan dipikulkan untuknya sedikitpun meskipun (yang dipanggilnya itu) kaum kerabatnya. Sesungguhnya yang dapat kamu beri peringatan hanya orang-orang yang takut kepada azab Tuhannya (sekalipun) mereka tidak melihat-Nya dan mereka mendirikan sembahyang. Dan barangsiapa yang mensucikan dirinya, sesungguhnya ia mensucikan diri untuk kebaikan dirinya sendiri. Dan kepada Allahlah kembali(mu).”⁶¹

Penulis berpendapat bahwa ayat ini menyoroti pentingnya takut kepada Allah dan melaksanakan shalat, serta menyucikan diri untuk kebaikan diri sendiri.

Shalih bin Abdullah bin Humaid dalam Tafsir Tafsir Al-Muyassar / Kementerian Agama Saudi Arabia menyatakan bahwa seorang pelaku dosa tidaklah memikul dosa yang dilakukan orang lain, akan tetapi setiap jiwa

⁶⁰ Novi Widiyanti Wulandari., *Corporate Governance dalam Pandangan Islam: Sebuah Konsep Alternatif dalam Penerapan Good Corporate Governance*. h.109.

⁶¹ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Dan Terjemahan*, h. 740..

menanggung dosa masing-masing. Bila seorang pelaku dosa yang telah memikul beban berat dosanya sendiri memanggil orang lain untuk ikut memikul sebagian dari dosanya, maka ia tidak akan bisa memikul sedikit pun darinya, sekalipun yang dipanggil itu adalah orang terdekatnya. Kamu wahai Rasul hanya memperingatkan orang-orang yang takut kepada azab Tuhan mereka yang belum terlihat darinya dan mereka menyempurnakan salat dengan sebaik-baiknya, mereka itu adalah orang-orang yang peringatanmu berguna bagi mereka. Barangsiapa membersihkan dirinya dari kemaksiatan-kemaksiatan, terutama yang terbesar yaitu syirik maka dia hanya membersihkan untuk kebaikan dirinya, karena faedahnya kembali kepada dirinya sendiri. Allah tidak memerlukan ketaatannya. Hanya kepada Allah tempat kembali pada hari Kiamat untuk menghadapi hisab dan menerima balasan

5) Keadilan

Prinsip pencatatan yang jujur, akurat dan adil juga telah diatur bahwa pencatatan atas transaksi keuangan harus dilakukan dengan baik dan benar. Orang yang bertanggungjawab atas pencatatan harus dipilih mereka yang jujur dan adil. Sekali lagi, ini menunjukkan Islam menghendaki diselenggarakannya organisasi secara adil dan jujur bagi semua pihak⁶². Dengan kata lain Islam juga menerapkan kita harus bersifat sesuai terhadap segala hal yang selalu mendirikan keadilan kepada semua manusia dimuka bumi agar terciptanya kemaslahatan

⁶² Novi Widiyanti Wulandari., *Corporate Governance dalam Pandangan Islam: Sebuah Konsep Alternatif dalam Penerapan Good Corporate Governance*. h.110

seperti yang dijelaskan dalam surat Al Maidah ayat 8 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ وَلَا
يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَانُ قَوْمٍ عَلَىٰ أَلَّا تَعْدِلُوا ۚ اعْدِلُوا ۚ هُوَ أَقْرَبُ
لِلتَّقْوَىٰ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Terjemahannya:

*“Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum, mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada takwa. Dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.”*⁶³

Penulis berpendapat bahwa ayat ini menyoroti pentingnya menegakkan keadilan karena Allah, bukan karena hawa nafsu atau kepentingan pribadi. Keadilan, menurut tafsir ini, lebih dekat kepada ketakwaan.

Dalam kitab al-Maraghi menjelaskan hai orang-orang yang beriman, hendaklah menjadi adat kebiasaanmu untuk menegakkan kebenaran pada dinimu, disertai dengan rasa ikhlas karena Allah. Apabila kamu beramal hendaklah kamu kehendaki itu dalam kebaikan dan kebenaran tanpa menganiaya orang lain. Tegakkanlah kebenaran itu terhadap orang lain dengan cara menyuruh mereka melakukan yang ma'ruf dan mencegah kemungkaran, dalam rangka mencari ridha Allah.⁶⁴

Sementara itu M. Quraish Shihab berpendapat bahwa ayat ini menyerukan: "Hai orang-orang beriman, hendaklah kamu menjadi

⁶³ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Dan Terjemahan*, h. 144.

⁶⁴ Ahmad Mustafa Al Maragi, *Teori. dari Tafsir Al Maragi*, h. 128.

Qawwamin, yaitu orang-orang yang selalu dan bersungguh-sungguh menjadi pelaksana yang sempurna terhadap tugas-tugas kamu, terhadap wanita, dan lain-lain dengan menegakkan kebenaran demi karena Allah.⁶⁵

Keunggulan utama *coporate governance* dalam perspektif Islam yaitu orientasi utama pertanggungjawaban manajemen organisasi adalah Allah sebagai pemilik alam beserta isinya. Penerapan etika Islam dalam berorganisasi yang menjamin perlakuan jujur, adil terhadap semua pihak juga menjadi acuan utama pengelolaan organisasi yang baik. *Good Corporate Governance* dijalankan tidak hanya sebagai bentuk pertanggung jawaban manajemen terhadap pemilik modal, tetapi lebih pada kebutuhan dasar setiap muslim untuk menjalankan syariat Islam secara utuh dan sempurna. Dengan dasar keyakinan kepada Allah maka *Good Corporate Governance* akan memotivasi organisasi yang jujur, adil dan akuntabel⁶⁶.

4. Manajemen Syariah

Manajemen dalam bahasa Arab disebut dengan *idarah* yang diambil dari perkataan *adartasy-syai'a* atau perkataan '*adarta bihi* juga dapat didasarkan pada kata *ad-dauran*. Pengamat bahasa menilai pengambilan kata yang kedua yaitu; *adara bihi* itu lebih tepat. Oleh karena itu, dalam *Elias Modern Ditionary English Arabic* kata manajemen, sepadan dengan kata *tadbir*, *idarah*, *siyasah*, dan *qiyadah* dalam bahasa Arab. Dalam Al-Qur'an

⁶⁵ M. Quraish Shihab, *Tasir Al-Misbah: Pesan. Kesan dan Keserasian al-Qur'an Vol. 3* (Jakarta: Lentera hati, 2002), h. 49.

⁶⁶ Novi Widiyanti Wulandari., *Corporate Governance dalam Pandangan Islam: Sebuah Konsep Altertantif dalam Penerapan Good Corporate Governance*. h.111.

dari kata-kata tersebut hanya ditemui *tadbir*. *Tadbir* adalah bentuk *masdar* dari kata kerja *dabbara*, *yudabbiru*, *tadbira*., *Tadbir* berarti penerbitan, pengaturan, pengurusan, perencanaan, dan persiapan. Secara istilah sebagai pengamat mengartikan sebagai alat untuk merealisasikan tujuan umum. Oleh karena itu, mereka mengatakan bahwa *idarah* (manajemen) itu adalah suatu aktivitas khusus menyangkut kepemimpinan, pengarahan, pengembangan personal, perencanaan, dan pengawasan terhadap pekerjaan-pekerjaan yang berkenaan dengan unsur-unsur pokok dalam suatu proyek. Tujuannya adalah agar hasil-hasil yang ditargetkan dapat tercapai dalam cara efektif dan efisien.⁶⁷

Manajemen syariah adalah suatu pengelolaan untuk memperoleh hasil optimal yang bermuara pada pencarian keridhaan Allah. Oleh karena itu, segala sesuatu langkah yang diambil dalam menjalankan manajemen harus berdasarkan aturan-aturan Allah. Perilaku yang berkaitan dengan nilai-nilai keimanan dan ketauhidan. Jika setiap perilaku orang yang terlibat dalam sebuah kegiatan dilandasi dengan nilai tauhid, maka diharapkan perilakunya akan terkendali dan tidak terjadi perilaku KKN (korupsi, kolusi, dan nepotisme) karena menyadari adanya pengawasan dari yang Maha tinggi, yaitu Allah swt yang akan mencatat setiap amal perbuatan yang baik maupun yang buruk.⁶⁸ Sebagaimana dijelaskan dalam surat Az-Zalzalah/99:7-

⁶⁷ Muhammad, *Manajemen Bank Syariah edisi I* (Cet. II; Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2015), h. 68.

⁶⁸ Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik* (Jakarta: Gema Insani Press, 2003), h. 5.

8 yang berbunyi :

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ
وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ

Terjemahnya:

*'Barang siapa yang mengerjakan kebaikan seberat zarrah, niscaya dia akan melihat (balasan)nya. Dan barang siapa yang mengerjakan kejahatan seberat zarrah pun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya'.*⁶⁹

Ayat di atas menjelaskan bahwa sesungguhnya Allah Subhanahu Wata'ala akan memberikan balasan sesuai apa yang dia telah kerjakan didunia meskipun itu seberat zarah, maka barang siapa yang mengerjakan kebaikan seberat zarrah, niscaya dia akan melihatnya dalam buku catatan amalnya lalu dia akan menerima pahala atasnya. Sebaliknya, barang siapa yang mengerjakan kejahatan seberat zarrah dan menganggapnya remeh, niscaya dia akan melihatnya dalam buku catatan amalnya lalu dia akan menerima balasannya.

Beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen dalam islam adalah aktifitas menerbitkan, mengatur, dan berpikir yang mengandung nilai-nilai keimanan dan ketauhidan, menata anggota kelompoknya dengan baik serta menerapkan sistem sesuai dengan Al-Qur'an dan As-Sunnah

C. Kerangka Teoretis Penelitian

1. Penerapan prinsip adalah penggunaan prinsip sebagai pedoman untuk berpikir atau bertindak

⁶⁹ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Dan Terjemahan*, h. 362.

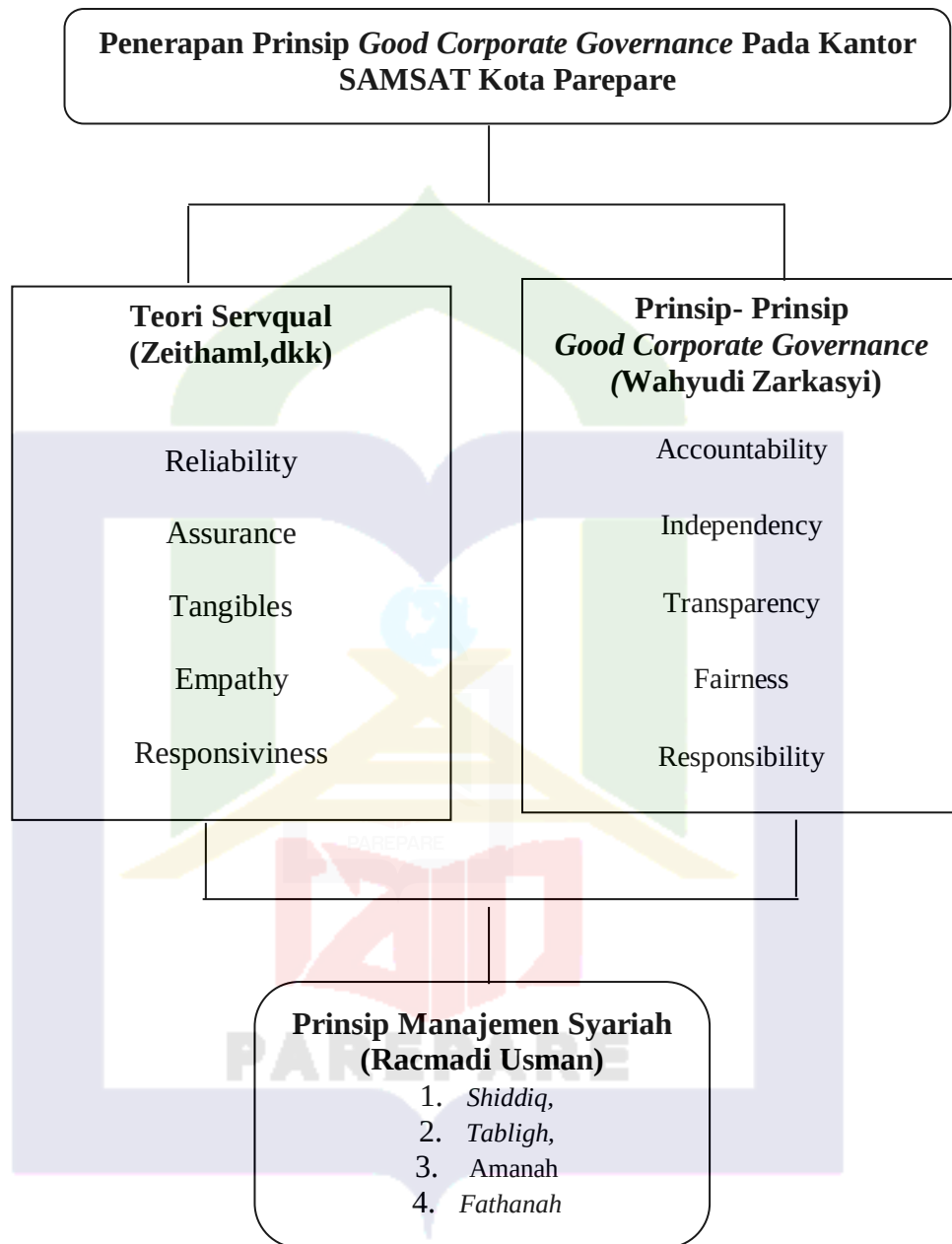
2. *Good Corporate Governance* (GCG) adalah suatu bentuk keputusan dengan memposisikan perusahaan secara lebih tertata dan terstruktur, dengan mekanisme pekerjaan yang bersifat mematuhi aturan-aturan bisnis yang telah ditentukan
3. Pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna
4. STNK adalah dokumen resmi yang membuktikan kepemilikan kendaraan bermotor. STNK berfungsi sebagai dokumen resmi bahwa kendaraan bermotor sudah memenuhi persyaratan hukum dan bisa digunakan di jalan raya.
5. SAMSAT merupakan suatu 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 ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jala (SWDKLJJ).

D. Bagan Kerangka Pikir

Penulis ingin mengetahui tata kelola perusahaan pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare dalam penerapan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* dalam pelayanan publik. Penerapan prinsip yang diambil yaitu transparansi,

akuntabilitas, responsibilitas, independensi dan kesetaraan. Serta *Good Corporate Governance* dalam perspektif ekonomi islam prinsip yang diambil yaitu Shiddiq, Tabligh, Amanah dan Fathanah. Dengan penggunaan prinsip tersebut, penulis ingin mengidentifikasi apakah prinsip tata kelola pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare itu sudah dilakukan dengan baik atau tidak. Untuk lebih memahami kerangka teoritis tersebut maka dapat dilihat dalam bagan kerangka fikir sebagai berikut:





Gambar 2.1 : Kerangka Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Metode penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Dalam artian penelitian ini berupaya mendeskripsikan, mencatat, menganalisis dan mempresentasikan penelitian melalui observasi, wawancara, dan mempelajari dokumentasi. Implementasi penelitian kualitatif bermula dari pengamatan sebagai perbandingan penelitian kuantitatif, pengamatan berkenaan dengan pengukuran tingkatan dengan suatu cirri tertentu. Penelitian ini tidak dimaksudkan untuk mengadakan perhitungan kuantitas, yang menjadi perbedaan dengan metode penelitian kuantitatif.⁷⁰

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Menurut Dedy Mulyana penelitian lapangan (*field Research*) adalah jenis penelitian yang mempelajari fenomena dalam lingkungannya yang alamiah.⁷¹ Untuk itu, data primernya adalah data yang berasal dari lapangan. Sehingga data yang didapat benar-benar sesuai dengan realitas mengenai fenomena-fenomena yang ada di lokasi penelitian tersebut. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan study kasus (*case study*). Menurut Eko Sugiarto studi kasus (*case studies*) merupakan pendekatan penelitian kualitatif yang mendalam mengenai, kelompok individu, institusi, dan sebagainya dalam kurun waktu tertentu.⁷² Tujuan studi

⁷⁰Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, ed by Meita Sandra (Yogyakarta : Ar-Ruzz Media, 2011), h. 21.

⁷¹ Dedy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif (Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya)*, Bandung:Remaja Rosdakarya, 2004, h. 160.

⁷² Eko Sugiarto, *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif: Skripsi Dan Tesis*, (Yogyakarta: Suaka Media, 2015), h. 12.

kasus merupakan berusaha menemukan makna, menyelidiki proses, memperoleh pengertian dan pemahaman yang mendalam mulai dari individu, kelompok, atau situasi tertentu. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang dilaksanakan Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare.

B. Paradigma Penelitian

Paradigma merupakan sejumlah proposisi yang menjelaskan bagaimana dunia dihayati (*perceived*); mengandung pandangan mengenai dunia (*world iview*), suatu cara untuk memecah-mecah kompleksitas dunia nyata, menjelaskan apa yang penting apa yang memiliki legitimasi, dan apa yang masuk di akal.⁷³ Paradigma juga dapat berarti cara pandang mengenai suatu hal dengan dasar tertentu. Penggunaan paradigma yang berbeda akan menghasilkan pemaknaan yang berbeda pula mengenai sesuatu.

Sementara dalam penelitian, paradigma didefinisikan sebagai, “*a general organizing framework for theory and research that includes basic assumptions, key issues, models of quality research, and methods for seeking answers*”. Kutipan tersebut dikemukakan oleh Neuman, bahwa paradigma adalah kerangka pikir umum mengenai teori dan fenomena yang mengandung asumsi dasar, isu utama, desain penelitian dan serangkaian metode untuk menjawab suatu pertanyaan penelitian.⁷⁴ Terdapat banyak teori ilmiah yang mendefinisikan mengenai paradigma, tentunya definisi tersebut tergantung pada perspektif

⁷³ Sarantakos, *Social Research* (Melbourne: Macmillan Education Australia Pty, n.d.).

⁷⁴ W. Lawrence Neuman, *Metodologi Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif Edisi Ketujuh* terj. Edina T. Sofia, 2017.

masing-masing para ahli. Secara umum paradigma penelitian didefinisikan sebagai seperangkat keyakinan utama yang mendasari cara pandang peneliti dalam menganalisa topik penelitian.

Paradigma penelitian kualitatif, berupa pengungkapan realitas tanpa melakukan pengukuran yang baku dan pasti.⁷⁵ Penelitian ini menggunakan paradigma interpretatif. Penggunaan paradigma interpretatif ini didukung dengan paradigma ilmu sosial dengan berupaya menganalisa sistematis mengenai kehidupan sosial yang bermakna melalui observasi terperinci dan langsung dalam latar yang alamiah, sehingga dapat memperoleh pemahaman dan interpretasi mengenai dunia sosial tersebut.⁷⁶ Dari kutipan tersebut peneliti menekankan bahwa penelitian ini berupaya untuk mengkaji dan mendalami secara dalam/kritis mengenai penerapan prinsip GCG dalam pelayanan STNK Pada Kantor UPTD SAMSAT Parepare yang kemudian dianalisa dilihat dari perspektif manajemen syariah dan dideskripsikan oleh peneliti tanpa mengeliminasi konteksnya.

C. Sumber Data

Sumber data merupakan suatu informasi yang didapatkan oleh peneliti, dimana data tersebut akan diolah nantinya untuk menghasilkan informasi yang baru sehingga dapat bermanfaat bagi para pembacanya.⁷⁷ Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

⁷⁵ Boedi Abdullah dan Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Ekonomi Islam* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2014).

⁷⁶ Neuman, *Metodologi Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif Edisi Ketujuh terj.* Edina T. Sofia.

⁷⁷ Hardani, *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif* (Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu Group, 2020) h. 2.

1. Data Primer

Sumber data primer merupakan data yang didapatkan langsung oleh peneliti.⁷⁸ Data primer dalam penelitian ini adalah data utama yang diambil langsung oleh peneliti di lokasi penelitian melalui proses wawancara dengan informan yang relevan dengan permasalahan yang sedang diteliti oleh peneliti.

Pada penelitian ini wawancara dilakukan dengan beberapa informan, yaitu Kepala UPTD Samsat Kota Parepare, Polri, dan staff sebagai informan kunci dalam menjelaskan permasalahan yang sedang diteliti dan masyarakat yang mendapat pelayanan STNK di Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare, sebagai informan tambahan untuk memberikan penjelasan tambahan terkait permasalahan yang sedang diteliti.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data tertulis yang menjadi data tambahan yang tidak bisa diabaikan karena melalui sumber data tertulis akan diperoleh data yang dipertanggungjawabkan validasinya.⁷⁹ Sedangkan data yang termasuk data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang berasal dari dokumen-dokumen yang berkenaan dengan *Good Corporate Governance*, seperti buku-buku yang relevan dengan pembahasan, serta sumber yang lain berupa hasil laporan penelitian yang masih ada hubungan dengan tema yang dibahas sebagai pelengkap yang dapat dikorelasikan dengan data primer.

⁷⁸ Hardani., *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*, h. 401.

⁷⁹ Hardani, *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*, h. 402.

D. Waktu dan Lokasi Penelitian

1. Waktu Penelitian

Adapun waktu yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu selama ± 2 bulan dengan berbagai tahapan, mulai dari pengusulan judul, seminar proposal penelitian, pengurusan surat penelitian, pengumpulan data, penyusunan laporan hasil penelitian dan pembahasan hingga selesainya seminar hasil penelitian.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kota Parepare, yang difokuskan sebagai objek penelitian adalah kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare, yang terletak ± 1 Km dari Kantor Walikota Kota Parepare. Berlokasi Jl. Jend. Sudirman Parepare, Sulawesi Selatan, Indonesia 91261.

Satuan Administrasi Menunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare merupakan salah satu administrasi pelaksanaan teknis pemerintah daerah Provinsi Sulawesi Selatan di bidang pungutan pendapatan daerah yang merupakan gabungan dari beberapa instansi di dalamnya yaitu instansi Kepolisian, Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan serta PT. Asuransi Kecelakaan Jasa Raharja dituntut untuk lebih meningkatkan pendapatan asli daerah.

Visi Misi SAMSAT Kota Parepare

Visi

Terwujudnya Pelayanan Prima Dalam Pengurusan Administrasi dan *Regident* Kendaraan Bermotor Melalui Keterpaduan Pelayanan POLRI, PEMDA, dan JASA RAHARJA Pada Samsat Parepare.

Misi

1. Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat dengan Menjunjung Tinggi Etika Profesi.
2. Melaksanakan Proses Administrasi Kendaraan Bermotor Secara Tepat dan Cepat.
3. Mewujudkan Aparat Pelaksana Samsat yang Bersih, Jujur, Cakap dan bertanggung jawab serta profesional.
4. Meningkatkan Kesadaran Masyarakat dalam Membayar Pajak.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data di lapangan. Bokdam dan Biklen dalam *Djam'an* dan *Aan Qamariyah* mengatakan bahwa instrumen penelitian adalah merupakan komponen kunci dalam suatu penelitian. Peneliti menggunakan beberapa pedoman instrument dalam penelitian, hal ini dilakukan dengan maksud untuk mengetahui data atau informasi yang dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

Adapun instrumen penelitian yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

1. Panduan Observasi

Observasi merupakan suatu pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diselidiki oleh peneliti. Observasi menjadi salah satu metode pengumpulan data yang akurat dan jelas apabila sesuai dengan tujuan penelitian, direncanakan, dan dicatat secara sistematis dan dapat dikontrol keandalan (*reabilitas*) dan kesahihannya (*validitasnya*).⁸⁰ Pada penelitian ini observasi dilakukan di Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare.

2. Pedoman Wawancara

Wawancara merupakan suatu teknik yang bertujuan untuk mengumpulkan data yang valid, jelas, akurat dan sistematis dari seorang informan secara langsung atau bertatap muka untuk menggali informasi dari informan.⁸¹ Pada penelitian ini wawancara yang digunakan berupa pertanyaan tertutup yang berkaitan dengan permasalahan yang dikaji.

3. Format Catatan Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan pikiran.⁸² Data yang dikumpulkan dengan Teknik dokumentasi cendrung merupakan data sekunder, sedangkan data yang dikumpulkan dengan Teknik observasi, wawancara, dan angket cendrung merupakan data primer atau data yang langsung didapat dari

⁸⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014), h.60.

⁸¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, h.60.

⁸² Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta, Rineka Cipta 2008) h.158.

pihak pertama. Dalam hal ini, data yang peneliti temukan serta mengambil foto-foto yang kegiatan serta rekaman yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian.

F. Tahapan Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian ini ada beberapa tahapan pengumpulan data yang dilakukan antara lain:

1. Tahap persiapan
 - a. Seminar proposal penelitian
 - b. Persiapan surat izin penelitian
 - c. Melakukan observasi awal lokasi
 - d. Menyusun pedoman wawancara
2. Tahap pelaksanaan
 - a. Melakukan observasi lanjutan
 - b. Melakukan wawancara kepada narasumber yang dijadikan sebagai sumber data.
 - c. Melakukan dokumentasi terkait dengan bukti penelitian.
3. Tahap akhir
 - a. Tahap pengumpulan data
 - b. Tahap reduksi data
 - c. Tahap penyajian data
 - d. Penarikan kesimpulan atau verifikasi data.

Setiap tahap pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan secara sistematis dan berlangsung selama kurang lebih dua bulan pada masa penelitian.

G. Teknik Pengumpulan Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam katagori, dan menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.⁸³ Dalam menganalisis data kualitatif yang bersifat induktif, yang dimana data diperoleh, selanjutnya dikembangkan dengan pola hubungan tertentu.

Menurut Sugiyono terdapat dua hal utama yang mempengaruhi kualitas data hasil penelitian, yaitu kualitas instrumen penelitian, dan kualitas pengumpulan data.⁸⁴ Dalam penelitian selain dibutuhkan metode yang tepat, perlu juga memilih teknik dan pengumpulan data yang relevan agar hasil dari penelitiannya objektif. Zuriah menyatakan bahwa, Penggunaan teknik dan alat pengumpul data yang tepat memungkinkan diperolehnya data yang objektif.⁸⁵

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif sehingga menggunakan wawancara, observasi, dan dokumen dalam pengumpulan datanya.

1. Observasi

Pemanfaatan observasi dalam pengumpulan data penelitian sosial dianggap sangat penting, terutama dalam menghadapi masyarakat yang tertutup. Sehingga peneliti dapat lebih memahami dan mendalami pola pikir

⁸³ Sutrisno Hadi, *Metodologi reseach* (Yogyakarta: Andi offset, 2004), h. 244.

⁸⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif dan R&D* h. 193.

⁸⁵ Zuriah Nuzul, *Metodologi Penelitian Sosial Pendidikan Teori-Aplikasi* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009) h. 171.

dan pola kehidupan masyarakat yang diteliti. Menurut Bungin Observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindera mata serta dibantu dengan pancaindera lainnya.⁸⁶ Sedangkan menurut Riduwan observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan.⁸⁷

Berdasarkan pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian dengan melakukan pengamatan langsung objek yang akan diteliti yang dalam pengamatannya menggunakan pancaindera mata.

Dalam hal ini, observasi dilakukan dalam rangka mengamati secara langsung terhadap penerapan *Good Corporate Governance* di Kota Parepare. Objek observasi ini menyangkut masalah-masalah yang berhubungan dengan minat masyarakat untuk mendapat pelayanan Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare.

2. Wawancara

Menurut Zuriyah adalah alat pengumpul informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula.⁸⁸ Sedangkan Menurut Sugiyono menyatakan bahwa wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga

⁸⁶ Bungin, Burhan, *Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Kencana Predana Media Group, 2011), h. 118.

⁸⁷ Akdon, Riduwan, *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika* (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 104.

⁸⁸ Zuriyah Nuzul, *Metodologi Penelitian Sosial Pendidikan Teori-Aplikasi*, h. 179.

apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari informan yang lebih mendalam dan jumlah informannya sedikit/kecil.⁸⁹

Dalam hal ini, peneliti melakukan teknik wawancara dengan tujuan menggali informasi mendalam dari responden mengenai hal yang akan diamati dan sebagai studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti.

Wawancara merupakan salah 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. Dapat pula dikatakan bahwa wawancara merupakan percakapan tatap muka (*face to face*) antara pewawancara dengan sumber informasi, dimana pewawancara bertanya langsung tentang sesuatu objek yang diteliti dan telah dirancang sebelumnya.⁹⁰

Wawancara dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada pegawai Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare., masyarakat Kota Parepare dalam hal ini masyarakat yang mendapat pelayanan STNK serta staf bagian administrasi Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare dalam rangka untuk mendapatkan data tambahan yang diperlukan.

⁸⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif dan R&D*, h. 194.

⁹⁰ Muri Yusuf, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan* (Jakarta: Prenamedia Group, 2015) h. 378.

3. Dokumentasi

Dokumentasi ini merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, sehingga akan mendapatkan data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan perkiraan.⁹¹ Dalam dokumentasi metode ini dapat pengumpulan data berupa dokumen penting yang diperlukan untuk penelitian, seperti catatan, data arsip, serta cacatan lain yang berkaitan dengan obyek penelitian lapangan.

Dalam penelitian di lapangan, peneliti menggunakan teknik ini untuk mendapatkan bahan maupun informasi yang akan mendukung penelitian ini, serta sebagai bagian dari teknik pengumpulan data yang lain untuk saling menguatkan. Teknik ini digunakan untuk mendapatkan data-data seperti jenis pelayanan Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare yang akan menguatkan penelitian ini dan foto-foto saat wawancara sebagai bukti otentik di lapangan serta foto-foto tentang lokasi.

H. Teknik Pengujian dan Keabsahan Data

Pemeriksaan terhadap keabsahan data merupakan salah satu bagian yang sangat penting di dalam penelitian kualitatif yaitu untuk mengetahui derajat kepercayaan dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Apabila peneliti melaksanakan pemeriksaan terhadap keabsahan data secara cermat dan menggunakan teknik yang tepat, maka akan diperoleh hasil penelitian yang benar-

⁹¹ Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, h. 158.

benar dapat dipertanggungjawabkan dari berbagai segi. Untuk memeriksa keabsahan data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi.

Menurut Moleong triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Sedangkan menurut Sugiono triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan data dari berbagai teknik pengumpulan data dan informan yang telah ada.⁹²

Menurut Sugiyono triangulasi dapat dibedakan menjadi dua macam yaitu triangulasi teknik dan triangulasi sumber dan waktu. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan ketiga macam triangulasi tersebut yaitu:

1. Trianggulasi Teknik, Menurut Sugiono triangulasi teknik berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari informan yang sama. Adapun trianggulasi teknik ditempuh melalui langkah-langkah sebagai berikut: Peneliti menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk informan yang sama secara serempak.
2. Triangulasi sumber berarti untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama.

Oleh sebab itu, dengan melakukan teknik triangulasi dalam mengelola keabsahan data, maka data yang diperoleh akan lebih konsisten, tuntas dan pasti.

⁹² Moleong, Lexy, *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi* (Jakarta: Remaja Rosda Karya, 2014), h. 330.

Selain itu, dengan menggunakan triangulasi akan lebih meningkatkan kekuatan data tersebut apabila dibandingkan dengan satu pendekatan.

I. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi), dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh. Dengan pengamatan yang terus menerus mengakibatkan variasi data tinggi sekali. Data yang diperoleh pada umumnya data kualitatif (walaupun tidak menolak data kuantitatif), sehingga teknik analisis data yang digunakan belum ada polanya yang jelas. Oleh karena itu sering mengalami kesulitan dalam melakukan analisis. Seperti dinyatakan oleh Miles and Huberman dalam Sugiyono, bahwa *“the most serious and central difficulty in the use of qualitative data is that methods of analysis are not well formulate”*. Yang paling serius dan sulit dalam analisis data kualitatif adalah, karena metode analisis belum dirumuskan dengan baik⁹³

Selanjutnya Susan Stainback dalam sugiyono menyatakan: *“There are no guidelines in qualitative research for determining how much data and data analysis are necessary to support and assertion, conclusion, or theory”*. Belum ada panduan dalam penelitian kualitatif untuk menemukan berapa banyak data dan analisis diperlukan untuk mendukung kesimpulan atau teori. Selanjutnya Nasution menyatakan bahwa : *“melakukan analisis adalah pekerjaan yang sulit, memerlukan kerja keras, analisis memerlukan daya kreatif serta kemampuan*

⁹³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif dan R&D*, h. 334.

intelektual yang tinggi. Tidak ada cara tertentu yang dapat di ikuti untuk mengadakan analisis, sehingga peneliti harus mencari sendiri metode yang dirasakan cocok dengan sifat penelitiannya. Bahan yang sama bisa saja di klasifikasikan lain oleh peneliti yang berbeda.⁹⁴

Penelitian deskriptif dimaksudkan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan terutama berkaitan dengan masalah yang diteliti. Data yang diperoleh di lapangan selanjutnya dianalisis dengan pemaparan serta interpretasi (penafsiran) secara mendalam. Untuk memudahkan tahapan pengolahan data temuan penelitian ini peneliti menggunakan perangkat lunak (*software*) yang dikhususkan untuk mengolah data dan informasi pada metodologi kualitatif. Banyak perangkat lunak (*software*) yang dapat membantu peneliti dalam mengolah data pada pendekatan metodologi kualitatif, diantaranya **NU*DIST, ATLAS TI, HyperResearch, Maxqda, The Ethnograph, dan QSR NVIVO**. Perangkat lunak (*software*) pengolahan data pada pendekatan metodologi kualitatif ini membantu peneliti dalam *data entry, proses coding, text search*, pengelolaan *memo, data retrieval*, bekerja dengan banyak atribut dan variabel, membangun model dan penyajian data (*mapping*) dalam bentuk matrik dan grafik yang merupakan bagian dari *Display Data*, serta pembuatan pelaporannya.

Dari sekian alternatif Perangkat lunak (*software*) pengolahan data dan informasi dengan metodologi kualitatif, penulis sebagai peneliti menggunakan QSR NVIVO 12. Alasan pemilihan perangkat lunak (*software*) tersebut Jorgensen and Jensen dalam sugiyono, diantaranya:

⁹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif dan R&D*, h. 335.

1. QSR NVIVO merupakan software yang sudah teruji dan handal dalam mengelola data dan informasi dalam metodologi kualitatif. Yang terus dikembangkan dari sejak Versi 2 hingga sekarang.
2. Perangkat lunak (*software*) NVIVO sangat tepat digunakan mengolah data dan informasi yang tidak terstruktur. Perkembangan pemakaian Perangkat lunak (*software*) NVIVO sangat pesat dikarenakan bahwa pada masa yang akan datang 90% data yang ada merupakan informasi yang tidak terstruktur. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian dari *IDC Digital Universe Study 2011* yang menyatakan “*Unstructured information will account for 90% of all data created over the next decade*”.
3. Mempunyai fitur dan fasilitas yang sangat baik dan lengkap dalam membantu pengolahan dan analisa data pada metodologi kualitatif.
4. Kemudahan dalam penggunaannya yang didukung dengan *interface* yang mudah dimengerti.
5. Data dan informasi hasil pengolahan dan analisa mudah untuk diekspor dan dipakai bersama untuk keperluan dan kepentingan penelitian lebih lanjut.⁹⁵

Peneliti menganggap penelitian kualitatif sangatlah memerlukan kreativitas dalam pengelolaan data, memerlukan interpretasi data yang kompleks dengan akses yang akurat pada informasi, dan diperlukan kecakapan dalam menemukan pola dari suatu informasi. Ini semua sangat terbantu dengan pemanfaatan perangkat lunak (*software*) pengolahan data dan informasi seperti NVivo 12.

⁹⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif dan R&D*, h. 337.

Dengan memanfaatkan perangkat lunak (*software*) diharapkan proses reduksi data dapat lebih mudah dan cepat dengan tingkat ketelitian yang tinggi. Semua data yang diperoleh dapat direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, dan difokuskan pada hal-hal yang penting dalam bentuk node dengan NVivo 12. Data hasil mengihtisarkan dipilah-pilah berdasarkan satuan konsep, tema, dan kategori tertentu guna memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan. Selanjutnya masih dengan memanfaatkan perangkat lunak (*software*) NVivo 12 ini, proses display data dilakukan dengan melakukan pemilihan bagian-bagian data yang memiliki kesamaan untuk dikategorisasikan menurut pokok permasalahan atau fokus penelitian dan dibuat dalam bentuk diagram atau matriks sehingga memudahkan peneliti untuk melihat pola-pola hubungan satu data dengan data lainnya.

Langka berikutnya melakukan analisis dengan mengurai menjadi bagian-bagian (*decomposition*), sehingga susunan/tatanan bentuk data yang diurai itu tampak dengan jelas dan karenanya bisa secara lebih terang ditangkap maknanya atau dengan lebih jernih dimengerti duduk perkaranya. Dalam hal ini peneliti dapat memulai analisisnya dari fakta-fakta lapangan yang ditemukan yang disintesakan ke dalam fokus, kategori dan sub kategori yang telah ditetapkan dalam penelitian. Model analisis ini sesuai dengan model analisis data Miles dan Huberman, yaitu analisis data dilakukan berdasarkan pada situs pengumpulan data. Data yang dikumpulkan tersebut kemudian dipetakan atau dideskripsikan dalam bentuk diagram atau matriks. Kemudian dengan menggunakan diagram atau matriks tersebut barulah analisis dilakukan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Hasil Penelitian

1. Mekanisme Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare

Adapun alur pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor dapat dilihat dari gambar di bawah ini:

Gambar 4.1 Gambar Alur Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor



1. Pendaftaran

Memasuki ruangan kantor pelayanan pada Kantor SAMSAT Wilayah Parepare, terdapat beberapa loket yang tersedia bagi wajib pajak untuk memudahkannya dalam membayar pajak, mulai loket 1 untuk penerimaan berkas dan pendaftaran. Pada loket ini yang melayani wajib pajak adalah

petugas dari instansi Kepolisian yang bertugas memeriksa kelengkapan berkas wajib pajak. Adapun kelengkapan berkas yang harus dipenuhi oleh wajib pajak antara lain:

- a. *Fotocopy* BPKB (Buku Pemilik Kendaraan Bermotor)
- b. *Fotocopy* KTP (Kartu Tanda Penduduk)
- c. *Fotocopy* STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan)

Gambar 4.2 Gambar Loker Pendaftaran



Kelengkapan tersebut di atas berlaku bagi wajib pajak yang kendaraan bermotornya sudah terdaftar sebelumnya atau pada Kantor SAMSAT di kenal dengan istilah kendaraan ulang. Untuk kendaraan bermotor yang hendak dilakukan pergantian plat (Nomor Kendaraan), maka selain berkas berupa *fotocopy* BPKB, *fotocopy* KTP, *fotocopy* STNK wajib pajak perlu menyertakan bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor yang menyatakan bahwa nomor mesin dan nomor rangka kendaraan tersebut sama dengan yang ada pada Buku Pemilik Kendaraan Bermotor wajib pajak.

Sedangkan untuk kendaraan baru maka berkas yang harus dilengkapi

oleh wajib pajak yakni:

- a. Faktur Pembelian Kendaraan Bermotor
- b. Kuitansi Pembelian Kendaraan Bermotor
- c. KTP (Kartu Tanda Penduduk) Pembeli
- d. Bukti Hasil Pemeriksaan Fisik Kendaraan Bermotor

Setelah petugas menyatakan berkas wajib pajak telah lengkap, maka data wajib pajak akan di input untuk di daftarkan.

2. Penetapan

Pada tahap penetapan yang melayani wajib pajak adalah petugas dari Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Pada tahap ini data Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Pada tahap ini data wajib pajak yang telah terdaftar akan ditetapkan jumlah besar pajaknya, baik BBNKB maupun PKB nya, serta jumlah denda bagi wajib pajak yang telah melewati batas jatuh tempo pembayaran pajak. Kemudian mengenai cara menghitung besarnya PKB dan perhitungan PKB terutang pada UPTD Samsat Wilayah Parepare dilakukan dengan cara mengalikan tarif pajak dengan pengenaan pajak yang besarnya ditetapkan dengan keputusan Gubernur berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri. Pada UPTD Samsat Wilayah Parepare juga memberlakukan Pajak Progresif, Pajak Progresif yang berlaku efektif didasarkan atas bukti kepemilikan nama dan alamat yang sama, atau Nomor Wajib Pajak Daerah (NPWP) yang sama dan berlaku untuk kepemilikan kendaraan dua dan seterusnya, Pajak Progresif berlaku hanya untuk kendaraan bermotor pribadi atas nama pribadi kendaraan roda 4 (empat)

ke atas dan kendaraan roda 2 (dua) dengan kapasitas 500cc ke atas.

Selain pajak progresif, UPTD Samsat Wilayah Parepare juga memberlakukan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang mulai berlaku pada Januari 2017, sesuai dengan Peraturan Pemerintah RI Nomor 60 Tahun 2016 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) mengatur tarif baru untuk pengurusan surat-surat kendaraan bermotor, baik kendaraan roda 2 (dua) maupun roda 4 (empat) oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia secara Nasional.

Gambar 4.3 Gambar Loker Penetapan



Adapun tata cara perhitungan PKB sebagaimana dimaksud yakni untuk kendaraan bermotor pribadi, kepemilikan pertama sebesar $1,5\% \times$ dasar pengenaan PKB, kepemilikan keempat sebesar $4,5\% \times$ dasar pengenaan PKB, kepemilikan kelima dan seterusnya sebesar $5,5\% \times$ dasar pengenaan PKB. Kemudian untuk kendaraan bermotor umum sebesar $1\% \times$ dasar pengenaan

PKB, sedangkan untuk kendaraan milik badan social/keagamaan, pemerintah daerah, TNI/POLRI, ambulance dan pemadam kebakaran sebesar $0,5\% \times$ dasar pengenaan PKB dan untuk kendaraan alat berat sebesar $0,2\% \times$ dasar pengenaan PKB.

3. Pembayaran Oleh Wajib Pajak

Kemudian untuk tata cara pembayaran dan penyetoran pajak kendaraan bermotor pada UPT SAMSAT Wilayah Parepare, PKB dibayar sekaligus dimuka untuk masa 12 (dua belas) bulan, pembayaran dilakukan 30 (tiga puluh) hari sebelum dan/atau sampai dengan tanggal jatuh tempo, dalam hal jatuh tempo pembayaran jatuh tempo pada hari libur, maka pembayaran dapat dilakukan pada hari kerja berikutnya. Setelah pembayaran dilakukan maka wajib pajak akan menerima SKPD (Surat Ketetapan Pajak Daerah) sebagai bukti pembayaran telah dilakukan.

Gambar 4.4 Gambar Loker Pembayaran Oleh Wajib Pajak



4. Penyerahan, Pengesahan/Pencetakan STNK

Pada tahap ini untuk kendaraan baru dan kendaraan yang ganti nomor kendaraan akan dilakukan pencetakan STNK baru. Kemudian untuk kendaraan ulang maka STNK milik wajib pajak akan disahkan berupa stempel pengesahan.

Gambar 4.5 Gambar Loker Penyerahan STNK



Dari gambar di atas dapat dilihat masyarakat yang ingin membayar pajak kendaraannya wajib membawa STNK asli, Foto Copy KTP dan Foto Copy STNK, selanjutnya berkas yang telah disiapkan tadi di bawah ke loket pendaftaran lalu diserahkan ke pihak PDE (Pengelola Data Elektronik) atau biasa disebut konsul untuk dilakukan penetapan pajak dan denda pajak jika terlambat kemudian di bawah ke kasir melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan SWDKLIJ lalu, penyerahan kembali STNK kepada wajib pajak

yang bersangkutan. Selanjutnya apabila ada wajib pajak yang terlambat membayar pajak kendaraan bermotornya alur pembayarannya sama dengan alur yang dijelaskan di atas hanya ada dikenakan sanksi berupa denda sebesar 2% setiap bulannya dari nilai pokok pajak, kemudian dari jumlah denda yang di dapat dijumlahkan bersama nilai pokok pajak. Jadi dana denda tetap di bayar bersama pajak kendaraan itu sendiri.

Sebagaimana wawancara penulis dengan Bapak Tawakkal selaku Kepala Seksi Pendataan dan Penagihan UPTD Samsat Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

“Wajib pajak yang kendaraannya sudah terdaftar dan ingin membayar pajak kendaraan yang telah jatuh tempo cukup membawa fotokopi KTP dan STNK kemudian memberikan kepada pegawai melalui loket yang telah disediakan kemudian dilakukan perhitungan berapa pajak kendaraan yang harus di bayar.”⁹⁶

Proses pembayaran pajak kendaraan bermotor pada UPTD Samsat Parepare yaitu Membawa Dokumen yang Diperlukan: Wajib pajak membawa fotokopi KTP dan STNK. Mengantri di Locket: Wajib pajak mengantri di loket yang telah disediakan di Samsat. Perhitungan Pajak: Petugas Samsat melakukan perhitungan pajak kendaraan yang harus dibayar berdasarkan data yang ada di STNK. Pembayaran Pajak: Wajib pajak melakukan pembayaran pajak kendaraan sesuai dengan jumlah yang telah dihitung. Proses ini relatif sederhana dan mudah diikuti, sehingga wajib pajak dapat dengan cepat dan efisien membayar pajak kendaraan mereka.

⁹⁶ Tawakkal selaku Kepala Seksi Pendataan dan Penagihan UPTD Samsat Kota Parepare Wawancara, Parepare, 26 Juni 2025

Sebagaimana wawancara penulis dengan Bapak Mustafa selaku masyarakat wajib pajak yang mengatakan bahwa:

“Saya cukup membawa fotokopi KTP dan STNK lalu memberikan kepada pegawai melalui loket dan saya tinggal menunggu kurang lebih satu jam sampai giliran saya sudah dihitung dan sudah diperbaharui kemudian saya membayarnya di kasir”.⁹⁷

Proses pembayaran pajak kendaraan bermotor pada UPTD Samsat Parepare sangat mudah, cukup membawa fotokopi KTP dan STNK lalu memberikan sekaligus membayar kepada pegawai atau kasir melalui loket dan tidak lama menunggu STNK langsung jadi.

Ini juga dipertegas oleh salah seorang wajib pajak lainnya oleh bapak Sulhan Jodi selaku Masyarakat Wajib pajak mengatakan bahwa:

“Bawa fotokopi KTP dan STNK dan menyerahkannya ke pegawai melalui loket sudah itu saya hanya menunggu sampai giliran saya dipanggil dan membayar tagihan pajak kendaraan di kasir dan selama prosesnya saya tidak menunggu terlalu lama kurang lebih satu jam pajak kendaraan motor saya telah diperbaharui”.⁹⁸

Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa prosedur yang ditetapkan oleh Kantor Samsat dalam pembayaran pajak mudah dan tidak berbelit-belit sehingga wajib pajak mudah memahaminya dan penulis melihat bahwa dalam pelayanan pembayaran pajak sudah bagus karena tidak membutuhkan waktu yang lama dalam pengurusan pembayaran pajak di Kantor Samsat Parepare.

Ada beberapa jenis layanan UPT Samsat Parepare meliputi:

1. Samsat Induk:

Kantor utama Samsat yang menyediakan berbagai layanan terkait

⁹⁷ Mustafa, Masyarakat Wajib pajak , Wawancara, Parepare, 30 Juni 2025

⁹⁸ Sulhan Jodi Masyarakat Wajib pajak , Wawancara, Parepare, 30 Juni 2025

kendaraan bermotor, termasuk registrasi, pembayaran pajak, dan balik nama.

2. Gerai Samsat:

Layanan yang ditempatkan di lokasi strategis seperti pasar, memudahkan masyarakat yang berada di sekitar lokasi tersebut untuk membayar pajak. Di Parepare, terdapat Gerai Samsat di Pasar Lakessi.

3. Samsat Keliling:

Layanan berupa kendaraan yang beroperasi di berbagai lokasi, terutama di daerah yang jauh dari kantor Samsat induk. Di Parepare, Samsat Keliling berada di Jalan Usman Isa dekat Kantor Pos.

4. Samsat *Online*:

Layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui platform digital, memudahkan masyarakat yang ingin membayar pajak secara *online*. Pembayaran melalui Alfamart, meskipun ini bukan bagian dari layanan Samsat itu sendiri, tetapi merupakan opsi pembayaran yang disediakan melalui kerjasama dengan pihak ketiga.

UPT Samsat Parepare juga menyediakan beberapa jenis pelayanan yang meliputi:

5. Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB): Pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan.
6. Pelayanan STNK: Perpanjangan STNK, penerbitan STNK baru, atau penggantian STNK hilang/rusak.
7. Pelayanan Balik Nama Kendaraan: Proses balik nama kendaraan bermotor

8. Pelayanan Cek Fisik Kendaraan: Cek fisik kendaraan untuk keperluan tertentu seperti balik nama atau penerbitan STNK.
9. Informasi dan Konsultasi: Informasi dan konsultasi terkait kendaraan bermotor dan pajak kendaraan.

Pelayanan ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor dan mengurus administrasi terkait kendaraan.

2. Penerapan prinsip Good Corporate Governance (GCG) dalam pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare

Good Corporate Governance merupakan gabungan prinsip dasar dalam membangun suatu tatanan etika kerja dan kerjasama agar tercapai rasa kebersamaan, keadilan, optimasi dan harmonisasi hubungan sehingga dapat menuju kepada tingkat perkembangan yang penuh dalam suatu organisasi. Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare, merupakan pelaksana sebagian urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan dibidang Pendapatan Daerah. Dari penjelasan tersebut maka peneliti akan menguraikan hasil wawancara menggunakan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG). Adapun indikator dari prinsip *Good Corporate Governance* (GCG), yaitu :

a. Transparansi (*Transparency*)

Transparency (keterbukaan informasi) memberikan informasi yang

aktual, cepat dan benar. Keterbukaan maksudnya dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam mengemukakan informasi materiil dan relevan mengenai perusahaan⁹⁹. Untuk menjaga objektivitas dalam menjalankan organisasi, organisasi harus mengungkapkan informasi yang material dan relevan dengan cara yang mudah diakses dan dipahami oleh stakeholder. Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Kota Parepare sebagai salah satu unsur pelaksanaan teknis pemerintah daerah Provinsi Sulawesi Selatan di bidang pungutan pendapatan daerah yang merupakan gabungan dari beberapa instansi di dalamnya yaitu instansi Kepolisian, Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan serta PT. Asuransi Kecelakaan Jasa Raharja dituntut untuk lebih meningkatkan pendapatan asli daerah. Upaya dalam menggenjot peningkatan pajak di Kota Parepare. UPTD Kantor bersama Samsat melakukan sistem pelayanan secara prima, dan juga dalam hal ini pihak UPTD melakukan Implementasi dan regulasi

Dalam pelaksanaannya penerapan GCG yang dilakukan Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare dalam prinsip transparansi adalah memberikan keterbukaan dalam menyampaikan informasi, tidak mengurangi kewajiban untuk memenuhi ketentuan rahasia instansi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, rahasia jabatan, dan hak-hak pribadi. Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT)

⁹⁹ Irmawati, Syahriyah Semaun, Implementasi *Good Corporate Governance (GCG)* terhadap penyaluran zakat produktif di BAZNAS Kabupaten Majene (Tinjauan Ekonomi Syariah) Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Parepare, 2025.

Kota Parepare mengungkapkan informasi secara tepat waktu, memadai, jelas, akurat dan dapat diperbandingkan serta mudah diakses melalui website resmi yaitu <https://samsat.id/sulawesi-selatan/parepare> . Dan terkait alur penyerahan dan pengambilan berkas pelayanan STNK, Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare juga menyediakan banner informasi bagi wajib pajak yang datang ke kantor dengan tujuan memudahkan dan memberikan kenyamanan bagi masyarakat serta memberikan informasi.

Sebagaimana wawancara penulis dengan Ibu Andi Sundari kepala UPTD Samsat Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

“Setiap ada kebijakan yang dilakukan di Pare-pare kami menggelar berbagai sosialisasi baik melalui iklan berupa media, baliho serta pembuatan stiker untuk diketahui masyarakat agar semuanya bisa terlayani” Ia menambahkan kalau sistem pelayanan yang selama ini pihak UPTD Parepare melayani masyarakat yakni pelayanan yang berada pada loket, pada prinsipnya sebagai sarana prasarana dan Domesti Pajak” Kami pun selama ini biasanya melakukan sistem penjemputan¹⁰⁰

Kebijakan yang dilakukan di UPT Samsat Parepare dalam pelayanan STNK dengan menggelar berbagai sosialisasi baik melalui iklan berupa media, baliho serta pembuatan stiker agar masyarakat bisa terlayani. Selain itu UPTD Parepare bisa melakukan sistem penjemputan melalui Samsat Keliling

Sebagaimana wawancara penulis dengan Bapak Tawakkal selaku Kepala Seksi Pendataan dan Penagihan UPTD Samsat Kota Parepare yang

¹⁰⁰ Andi Sundari kepala UPTD Samsat Kota Parepare, Wawancara, Parepare, 26 Juni 2025

mengatakan bahwa:

Untuk pencapaian target PAD besaran 56 Milyar Rupiah pihak SAMSAT Pare-pare merealisasikan dengan berbagai langkah sosialisasi dengan sistem pelayanan di beberapa titik lokasi keramaian di Kota Pare-pare seperti pada pelayanan SAMSAT Korner yang berada di CU dan pihak samsat juga menjemput berbagai sarana pelayanan pada tempat-tempat umum. Hal tersebut kami lakukan dengan sistem berbasis kinerja sesuai dengan koridor yang ada.¹⁰¹

Dalam pencapaian target PAD pihak SAMSAT Pare-pare merealisasikan dengan berbagai langkah sosialisasi dengan sistem pelayanan di beberapa titik lokasi keramaian dan tempat umum di Kota Parepare melalui pelayanan SAMSAT Korner.

Kesederhanaan pelayanan yang dilakukan untuk mempermudah masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Satuan Administrasi Menunggal Satu Atap (SAMSAT).

Sebagaimana wawancara penulis dengan Bapak Muhammad Ivan Tajuddin selaku Kepala Seksi Penetapan dan Penerimaan UPTD Samsat Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

Di dalam proses pembayaran ini SAMSAT sudah melakukan berbagai upaya dengan memberikan layanan-layanan kemudahan di loket dengan standar layanan yang di tentukan untuk pengesahan pajak kendaraan bermotor dapat selesai dalam waktu kurang (-) dari 20 menit dengan syarat kelengkapan berkas terpenuhi.¹⁰²

Adanya kemudahan dan proses pelayanan yang cepat dalam pelayanan STNK pada UPT Samsat Parepare sudah baik dan dapat selesai dalam waktu kurang (-) dari 20 menit dengan syarat kelengkapan berkas

¹⁰¹ Tawakkal selaku Kepala Seksi Pendataan dan Penagihan UPTD Samsat Kota Parepare Wawancara, Parepare, 26 Juni 2025

¹⁰² Muhammad Ivan Tajuddin selaku Kepala Seksi Penetapan dan Penerimaan UPTD Samsat Kota Parepare, Wawancara, Parepare, 26 Juni 2025

terpenuhi.

Selain wawancara penulis dengan ibu Dian Priatna selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha UPTD Samsat Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

Selain Sistem Satuan Administrasi Menunggal Satu Atap (SAMSAT) keliling juga sudah menyiapkan layanan E-PAYMENT atau E SAMSAT, Dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat di lakukan pada Kantor Cabang Bank Sul Sel-Bar. Jadi, masyarakat Kota Parepare dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor khusus pada Cabang Bank Sul Sel-Bar.¹⁰³

Pada indikator ini kemudahan pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Sebagaimana wawancara penulis dengan Yuliana Besse selaku masyarakat wajib pajak yang mengatakan bahwa:

“Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare mengedepankan pelayanan yang prima utamanya kemudahan, dalam hal ini proses pelayanan pajak kendaraan bermotor memiliki prosedur tersendiri sehingga wajib pajak tinggal mengikuti prosedur yang berlaku”¹⁰⁴

SAMSAT Kota Parepare sudah mengedepankan pelayanan yang prima utamanya kemudahan dalam proses pelayanan pajak kendaraan bermotor

Wawancara di atas disimpulkan bahwa layanan prima sebagai semboyan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare untuk memudahkan wajib pajak dalam mengurus pajak-pajak kendaraannya. Hal ini senada yang dikatakan oleh ibu Nuraini selaku

¹⁰³ Dian Priatna selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha UPTD Samsat Kota Parepare, Wawancara, Parepare, 26 Juni 2025

¹⁰⁴ Besse Yuliana, Masyarakat Wajib pajak , Wawancara, Parepare, 8 Juli 2025

masyarakat wajib pajak yang mengatakan bahwa:

“Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare memiliki semacam papan alur BBNKB dan alur PKB. Hal ini membuat kita mengerti prosedur yang akan dilalui, walaupun nanti ada yang tidak dipahami, di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) juga ada loket informasi” ¹⁰⁵

SAMSAT Kota Parepare sudah memiliki semacam papan alur BBNKB dan alur PKB. Agar masyarakat dapat mengerti prosedur yang akan dilalui dalam pelayanan STNK, selain itu masyarakat juga bisa bertanya melalui loket informasi jika ada kendala dalam pelayanan STNK pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) kota Parepare.

Wawancara di atas disimpulkan bahwa adanya BBNKB dan alur PKB memudahkan wajib pajak untuk mengikuti prosedur pembayaran pajak, sekiranya wajib pajak belum memahami prosedur tersebut, maka wajib pajak bertanya di loket informasi.

Dari beberapa wawancara di atas, disimpulkan bahwa Transparansi (*Transparency*) terkait dengan pendapat Parasuraman, Zeithaml dan Berry dimensi *Tangibles* (bukti fisik) pada kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare dilihat dari kemudahan dalam proses pelayanan karena Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) menyiapkan alur BBNKB dan alur PKB serta loket informasi sudah memadai.

b. Akuntabilitas (*Accountability*)

Organisasi harus mempertanggungjawabkan kinerja secara

¹⁰⁵Nuraini , Masyarakat Wajib pajak , Wawancara, Parepare, 8 Juli 2025

transparan dan independen. Untuk itu organisasi harus dikelola secara benar, terukur dan sesuai dengan kepentingan pemegang saham dengan tetap mempertimbangkan kepentingan stakeholder lain. Akuntabilitas merupakan prasyarat yang diperlukan untuk mencapai kinerja yang berkesinambungan. Kejelasan mengenai fungsi, struktur, sistem dan pelaksanaan serta pertanggung jawaban organisasi, mutlak diperlukan untuk pelaksanaan pengelolaan organisasi secara efektif. Kewajiban organisasi yang terkait dengan pelaksanaan wewenang yang dimilikinya atau pelaksanaan tanggung jawab yang di percayakan organisasi kepadanya adalah elemen dasar akuntabilitas organisasi.

Accountability, ini menggarisbawahi bahwa pada dasarnya setiap organisasi adalah bagian dari masyarakat luas, sehingga tanggung jawab suatu organisasi atau korporasi tidak hanya sebatas pada pemilik semata, melainkan juga pada seluruh *stakeholders* baik internal maupun eksternal. Setiap pengambilan keputusan harus mempertimbangkan manfaat dan dampaknya terhadap eksternal dan internal *stakeholder*.¹⁰⁶ Akuntabilitas juga ditingkatkan melalui sistem yang memudahkan pelaporan dan audit yang berkelanjutan. Operator dan pengelola dapat dengan mudah menyusun dan mengajukan laporan tentang penggunaan dana, yang selanjutnya akan diaudit oleh pihak independen untuk memastikan bahwa semua pengeluaran sesuai dengan ketentuan dan amanah.¹⁰⁷ Akuntabilitas sangat penting untuk

¹⁰⁶ Citra Dewi, Andi Bahri S. *Penerapan Sharia Enterprise Theori Dalam Corporate Social Responsibility Terhadap Kinerja Perusahaan Di Bank Muamalat Cabang Parepare*, Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Parepare, 2024.

¹⁰⁷ Nuradillah Syam, Zainal Said, Islamul Haq, Damirah, Suarning, *Efektivitas Penerapan*

memastikan kelancaran operasional bisnis dan ditegakkan melalui praktik yang terbuka, jujur, dan transparan.¹⁰⁸

Dalam hal akuntabilitas, Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare berupaya untuk selalu membagi struktur organisasi secara rinci dan jelas sehingga tidak ada benturan kepentingan dan tugas dalam proses pelaksanaannya sesuai bidangnya masing-masing. Misalnya dalam pengelolaan pajak dan pelayan publik, yang dalam hal ini secara jelas melaksanakan tugasnya tanpa ada pengaruh atau benturan kepentingan dari kepentingan yang lain. Dan prinsip ini ditunjukkan oleh frekuensi pertemuan dan tingkat kehadiran pegawai.

Sebagaimana wawancara penulis dengan Bapak Wahyuddin Syaifuddin, selaku Penelaah Teknis Kebijakan UPTD Samsat Kota Parepare

Penempatan pegawai itu sesuai dengan tupoksinya sesuai dengan bidangnya dan juga tidak menutup kemungkinan yah karena ini untuk membangun pengetahuan terhadap pegawai itu kadang kita melakukan rotasi, mutasi, tetapi sesuai dengan bidangnya, sesuai dengan kemampuan ilmunya¹⁰⁹

Penempatan pegawai pada UPTD Samsat Parepare sudah sesuai dengan tupoksinya dan tidak menutup kemungkinan pimpinan melakukan rotasi dan mutasi, Rotasi dan mutasi dapat membantu meningkatkan efektivitas kerja dengan menempatkan pegawai pada posisi yang sesuai

Sistem Informasi Manajemen Baznas (SIMBA) Terhadap Peningkatan Good Corporate Governance. Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Parepare, 2025.

¹⁰⁸ Eka Dewintara, St. Aminah, Syahriyah Semaun, Muliati, Andi Bahri S. *Orientasi dan Strategi Bertahan Persaingan Kewirausahaan Perempuan pada UMKM.* Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Parepare, 2024.

¹⁰⁹ Wahyuddin Syaifuddin, selaku Penelaah Teknis Kebijakan UPTD Samsat Kota Parepare, 26 Juni 2025

dengan kemampuan dan keahlian mereka.

Hal ini disampaikan sebagaimana wawancara penulis dengan Bapak Tawakkal selaku Kepala Seksi Pendataan dan Penagihan UPTD Samsat Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

“yah betul semua pegawai UPTD Samsat Kota Parepare mempunyai kemampuan sesuai dengan tugasnya masing masing dalam melaksanakan tata kelola pemerintahan yang baik¹¹⁰

Penempatan pegawai dapat membantu meningkatkan kinerja organisasi pada UPTD Samsat Parepare dengan menempatkan pegawai yang tepat pada posisi yang tepat, sehingga dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi.

Sebagaimana wawancara penulis dengan Bapak Muhammad Ivan Tajuddin selaku Kepala Seksi Penetapan dan Penerimaan UPTD Samsat Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

Jadi penempatan pegawai itu sesuai dngan keahlian masing-masing dan sering juga terjadi pertukaran atau rotasi sesuai dengan kemauan pimpinan¹¹¹

Dalam kaitan dengan pelayanan wajib pajak, makna tanggungjawab sebagai obligation memang perlu dipraktikkan dalam pelayanan kepada wajib pajak karena menyangkut kepuasan wajib pajak. Tanggungjawab yang dilakukan bukan hanya sekedar melaporkan hasil kerja administrasi belaka tetapi harus lebih bersifat tanggungjawab moral. Sebagaimana wawancara penulis dengan Sulhan Jodi selaku masyarakat wajib pajak yang

¹¹⁰ Tawakkal selaku Kepala Seksi Pendataan dan Penagihan UPTD Samsat Kota Parepare, Wawancara, Parepare, 26 Juni 2025

¹¹¹ Muhammad Ivan Tajuddin selaku Kepala Seksi Penetapan dan Penerimaan UPTD Samsat Kota Parepare, Wawancara, Parepare, 26 Juni 2025

mengatakan bahwa:

“Petugas di sini sudah paham dengan tugasnya dan tanggungjawabnya masing-masing, adanya keluhan dari wajib pajak akan dijelaskan dan diselesaikan pada loket masing-masing petugas”
112

Wawancara di atas diketahui bahwa tanggung jawab dari petugas Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) pada tugas/loket masing-masing. Petugas kepada wajib pajak atas segala akibat yang ditimbulkan oleh keputusan hatinya sehingga ia bertindak dan membawa akibat tertentu kepada masyarakat dan lingkungannya. Dari beberapa wawancara di atas mengenai kehandalan (*reliability*) disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjelaskan alur dan waktu dari proses pelayanan yaitu 20 menit untuk pengurusan, petugas terampil dalam menggunakan peralatan yang ada dan mampu memberikan penjelasan yang dibutuhkan oleh wajib pajak, pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) cukup handal dalam melayani wajib pajak.

Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

Sebagaimana wawancara penulis dengan Bapak Mustafa selaku masyarakat wajib pajak yang mengatakan bahwa:

Namun, berbeda dengan Wajib pajak menyatakan bahwa Kehandalan pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap

¹¹² Sulhan Jodi Masyarakat Wajib pajak , Wawancara, Parepare, 30 Juni 2025

(SAMSAT) dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak sudah memuaskan, hal ini nampak pada pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak yang mengurus BBNKB karena beberapa pegawai memberikan informasi yang cepat tentang persyaratan BBNKB”¹¹³

Dari beberapa wawancara di atas, disimpulkan bahwa Akuntabilitas (*Accountability*) terkait dengan pendapat Parasuraman, Zeithaml dan Berry dimensi *Reliability* atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kehandalan berarti ketepatan waktu pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

c. *Responsibilitas (Responsibility)*

Organisasi mempunyai tanggung jawab terhadap masyarakat dan lingkungan serta harus menaati peraturan perundang-undangan yang berlaku sehingga dapat terpeliharanya kesinambungan usahanya dalam jangka panjang. Kepatuhan terhadap perundang-undangan dan peraturan pihak yang berwenang serta pemenuhan tanggung jawab terhadap masyarakat dan lingkungan, adalah faktor kesinambungan usaha yang terpelihara dalam jangka panjang.

Prinsip pertanggungjawaban mencerminkan adanya kesesuaian dan kepatuhan pengelolaan perusahaan terhadap peraturan perundangundangan yang berlaku dan prinsip-prinsip korporasi yang sehat. Implementasi prinsip

¹¹³ Mustafa, Masyarakat Wajib pajak , Wawancara, Parepare, 30 Juni 2025

ini merupakan wujud perusahaan sebagai agen ekonomi yang bertanggung jawab (*Good Corporate citizen*).¹¹⁴

Penerapan dari prinsip *Responsibility* terkait dengan pendapat Parasuraman, Zeithaml dan Berry dimensi *Responsiveness* adalah tanggung jawab yang diberikan kepada wajib pajak atas jasa penyelesaian pelayanan di Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare sesuai dengan peraturan daerah kota Parepare Nomor 12 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Kehandalan dalam hal ini seperti kinerja petugas sesuai prosedur, mampu dan ahli menggunakan alat bantu, jangka waktu pengurusan cepat dan bertanggung jawab terhadap loket masing-masing. Untuk mengukur dimensi kehandalan dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare dapat diukur dengan kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu disini sangat menentukan dalam proses pelayanan yang diberikan. Apabila semua petugas mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan maka pelayanan akan lebih cepat karena tidak hanya mengandalkan orang yang bisa menggunakan alat bantu saja.

Berdasarkan hal tersebut, diperkuat oleh wawancara dengan dengan Ibu Andi Sundari kepala UPTD Samsat Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

¹¹⁴ Damirah. *Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Cost of equity pada Perusahaan yang Terdaftar di Jakarta Islamic Index (JII)* Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Parepare, 2024.

“Kalau dilihat dari kemampuan petugas di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dapat dibuktikan sendiri kinerjanya, selain itu mereka mengerjakan sesuai dengan prosedur yang semestinya”¹¹⁵

Kinerja Samsat Parepare yang sesuai prosedur dapat diukur dari kepatuhan terhadap peraturan yaitu pelayanan yang sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku. Dengan demikian, kinerja Samsat yang sesuai prosedur dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan publik.

Senada dengan wawancara di atas, diperjelas oleh Sulhan Jodi selaku wajib pajak yang mengatakan bahwa:

“Alat bantu yang digunakan oleh petugas dalam pelayanan di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) saya kira itu umum dan sudah terbiasa karena selalu berhadapan dengan mereka di sepanjang waktu”¹¹⁶

Wawancara di atas diketahui bahwa kemampuan petugas Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dalam penggunaan alat bantu sangat baik, karena alat bantu sering digunakan setiap hari bertugas. Kemampuan menggunakan alat bantu menjadi hal tersendiri yang patut dipertahankan pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare.

Berdasarkan hal tersebut, diperkuat oleh wawancara dengan Bapak Hardiyansyah selaku wajib pajak yang mengatakan :

“Tadi waktu saya datang, memang saya lihat mesin antrian tidak digunakan seperti biasanya. Tapi di bagian depan sudah ada petugas yang langsung menyambut dan membagikan nomor antrian secara

¹¹⁵ Andi Sundari kepala UPTD Samsat Kota Parepare Wawancara, Parepare, 26 Juni 2025

¹¹⁶ Sulhan Jodi selaku wajib pajak, Wawancara, Parepare, 30 Juni 2025

manual. Jadi saya langsung diarahkan ke petugas informasi dan diberi nomor antrian sesuai urutan kedatangan”¹¹⁷

Pernyataan tersebut menunjukkan adanya upaya adaptif dari pihak SAMSAT Parepare dalam menjaga kelancaran pelayanan meskipun terjadi kendala teknis, yaitu tidak berfungsinya mesin antrian. Keberadaan petugas yang sigap menyambut dan membagikan nomor antrian secara manual mencerminkan tanggung jawab institusi dalam memastikan pelayanan tetap berjalan dengan tertib. Selain itu, sistem manual yang diterapkan tetap mengacu pada urutan kedatangan wajib pajak, yang mencerminkan prinsip kewajaran dan keadilan, di mana setiap individu tetap dilayani secara proporsional tanpa adanya perlakuan istimewa. Hal ini juga menunjukkan adanya komitmen terhadap kualitas pelayanan dan kesadaran petugas akan pentingnya menjaga kepercayaan masyarakat, sekaligus menjadi indikator positif dalam penerapan prinsip Good Corporate Governance, khususnya pada aspek akuntabilitas, keadilan, dan tanggung jawab.

Wawancara di atas, diketahui bahwa petugas merespon setiap wajib pajak yang datang untuk mengurus surat-surat pajak kendaraan bermotor. Hal ini disimpulkan bahwa *Responsibilitas (Responsibility)* terkait dengan pendapat Parasuraman, Zeithaml dan Berry dimensi *Responsibilitas* adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.

¹¹⁷ Hardiyansyah selaku wajib pajak, Wawancara, Parepare, 22 Juli 2025

d. Independensi (*Independency*)

Untuk memungkinkan dilaksanakannya prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* lainnya yaitu transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, serta kewajaran dan kesetaraan, organisasi harus dikelola secara independen sehingga masing-masing organisasi dapat berfungsi tanpa saling mendominasi dan tidak dapat diintervensi oleh pihak lain. Organisasi harus mandiri, objektif dan profesional dalam pengambilan keputusan dan penetapan kebijakan untuk kepentingan organisasi tanpa adanya benturan kepentingan dan pengaruh/tekanan dari pihak manapun. Dominasi organisasi satu terhadap yang lain dan intervensi antar organisasi ataupun dari pihak-pihak lain tidak diperbolehkan.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Ibu Andi Sundari kepala UPTD Samsat Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

“Dikantor Samsat ini terdiri dari Bapenda, Polri, Jasa Raharja, maupun pihak Bank. Dalam hal ini, Setiap orang dalam kantor tidak terpengaruh oleh kepentingan apapun sehingga pengambilan keputusan dapat dilakukan secara obyektif. Serta Setiap orang dalam kantor menjalankan tugasnya secara profesional dan tidak ada dominasi kantor dapat dilakukan tanpa ada paksaan maupun tekanan dari pihak luar atau melempar tanggung jawab antara satu dengan lain.”¹¹⁸

Dari hasil wawancara tersebut peneliti dapat menyimpulkan bahwa sikap independen yang dimiliki pegawai UPTD Samsat Kota Parepare berpengaruh positif dan signifikan terhadap upaya peningkatan kinerja pegawai, hal ini berarti semakin tinggi kepercayaan diri setiap pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya maka (tingginya tingkat

¹¹⁸ Andi Sundari kepala UPTD Samsat Kota Parepare Wawancara, Parepare, 26 Juni 2025

kedisiplinan karyawan, dan selalu percaya diri) dalam bekerja secara langsung dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam bekerja.

Sikap petugas layanan yang harus menghargai pengguna layanan dengan cara menanyakan mengenai keperluannya dan memberikan penjelasan terkait dengan keperluannya tersebut oleh pengguna layanan. Hal tersebut diketahui dari wawancara dengan Bapak Bambang petugas kepolisian yang mengatakan bahwa:

Selama persyaratan dari pengguna layanan itu mencukupi maka proses pelayanan akan dijamin. Dengan menanyakan keperluan apa yang mereka butuhkan oleh pengguna layanan. Mengecek syarat-syarat yang sesuai dengan keperluan yang dibutuhkan pengguna layanan”.¹¹⁹

Wawancara di atas diketahui bahwa pelayanan yang diberikan petugas dengan menerapkan jaminan kemudahan prosedur terhadap wajib pajak. Sehingga pengguna layanan yang datang akan merasa aman oleh petugas layanan dan keperluan pengguna layanan dapat berjalan dengan lancar.

Jaminan biaya dalam pelayanan pada penyedia pelayanan publik sudah terdapat pada standar pelayanan. Biasanya petugas pelayanan memberikan layanan tidak memungut biaya, hanya biaya beban pajak yang ditanggung. Sebagaimana wawancara penulis dengan Bapak Ikram Selaku Petugas Kepolisian di UPTD Samsat Kota Parepare mengatakan bahwa:

“Untuk pelayanan di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare sifatnya gratis”. Di sini kami tidak menarik biaya sepeserpun dalam pelayanan bagi pengguna layanan”¹²⁰

¹¹⁹ Bambang selaku anggota Polisi, Wawancara, Parepare, 26 Juni 2025

¹²⁰ Ikram, Petugas Kepolisian di UPTD Samsat Kota Parepare, Wawancara, Parepare, 26 Juni 2025

Dengan begitu maka pelayanan di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare tidak menarik biaya saat melakukan proses pelayanan. Sehingga sesuai dengan standar pelayanan yang sudah menjamin biaya pelayanan. Dengan begitu pengguna layanan merasa nyaman oleh penarikan biaya dalam proses pelayanan.

Jaminan waktu pelayanan sangat diperlukan oleh pengguna layanan, karena dengan adanya jaminan waktu pengguna layanan merasa yakin dengan proses layanan. Petugas memberikan jaminan waktu kepada pengguna layanan dengan jelas dan tepat, sehingga pengguna layanan tidak merasa bingung akan jaminan waktu yang diberikan oleh petugas layanan. Pernyataan ini berdasarkan pendapat ibu Andi Sundari Kepala UPTD Parepare bahwa :

Di sini kami memberikan jaminan tepat waktu, walaupun kadang terjadi ketidak sesuaian dengan ketepatan waktu dengan keterbatasan SDM dan SDAny. “Selama persyaratan dari pengguna layanan itu mencukupi maka proses pelayanan akan tepat waktu”.

Hal tersebut menunjukkan bahwa untuk jaminan tepat waktu petugas memberikan jaminan kepada wajib pajak sesuai dengan ketentuan, hal ini terlihat ketika ada seorang wajib pajak yang mengurus dan urusannya cepat jadi. Dengan begitu petugas pelayanan harus memberikan jaminan waktu oleh pengguna layanan agar wajib pajak tidak menunggu terlalu lama.

Petugas Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare memiliki pengetahuan atas pekerjaan yang dilakukannya serta memperlihatkan kerjasama yang baik dalam melayani yang membuat

masyarakat percaya akan terlaksananya pekerjaan secara lancar.

Penerapan prinsip independensi atau kemandirian Penerapan terkait dengan pendapat Parasuraman, Zeithaml dan Berry dimensi Jaminan (*Assurance*) di Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare yaitu Petugas memberikan jaminan kemudahan prosedur dalam pelayanan STNK.

e. Kewajaran dan Keadilan (*Fairness*)

Organisasi harus memperhatikan kepentingan seluruh *stakeholder* berdasarkan asas perlakuan yang setara dan asas manfaat yang wajar. Berkaitan dengan kesetaraan kepentingan terhadap kepuasan pelayanan masyarakat, Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare memberikan pelayanan kepada setiap wajib pajak tanpa memilah-milah kepentingan ras, suku, gender dan agama.

Penerapan dari prinsip Kewajaran dan Keadilan (*Fairness*) terkait dengan pendapat Parasuraman, Zeithaml dan Berry dimensi Empati (*empaty*) Dalam proses pelayanan, tidak hanya keramahan dan sikap sopan santun, tetapi sikap tidak membedakan juga sangat perlu untuk diterapkan. Sikap tidak membedakan maksudnya, ketika melayani pegawai tidak mendahulukan pengguna layanan yang sudah kenal saja misalnya keluarga atau teman dekat. Sebagaimana wawancara penulis dengan Ibu Kurnia Indrawati selaku masyarakat wajib pajak yang mengatakan bahwa:

“Saya rasa petugas disini sudah memberikan perhatian yang tulus kepada para wajib pajak, dulu waktu saya baru pertama kalinya

mengurus pajak disini saya masih bingung, belum tahu gimana langkah-langkahnya mengurus pajak, untung ada petugas yang menjelaskan prosedurnya dan tidak membedakan wajib pajak dalam pemberian informasi.”¹²¹

Sikap tidak membedakan dalam melayani wajib pajak ini berarti pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan profesional dan sesuai dengan standar pelayanan publik. Petugas Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak, mereka melayani dengan senyum dan bertutur kata yang baik sehingga masyarakat merasa dihargai, hanya saja ada petugas telah bersikap tidak adil kepada wajib pajak dengan membedakan status dan jabatan.

Prinsip keadilan dalam pelayanan publik menuntut agar seluruh masyarakat diperlakukan secara setara, tanpa membedakan latar belakang sosial, ekonomi, maupun jabatan. Dalam konteks pelayanan STNK di Kantor SAMSAT Parepare, prinsip ini tercermin dari perlakuan yang konsisten terhadap setiap wajib pajak. Hal ini dikuatkan oleh pernyataan salah satu informan yaitu Ibu Zulfitriani selaku wajib pajak:

“Iya, sangat terasa. Petugasnya tidak memilih-milih. Baik kita yang datang sendiri, yang berpakaian biasa, maupun yang mungkin terlihat punya jabatan, semua tetap dilayani sesuai urutan nomor antrian manual yang dibagikan di meja informasi”¹²²

Pernyataan tersebut mencerminkan bahwa prinsip keadilan (*fairness*) telah diterapkan secara nyata dalam proses pelayanan di Kantor SAMSAT Parepare. Tidak adanya perlakuan berbeda berdasarkan penampilan, status

¹²¹ Kurnia Indrawati, Masyarakat Wajib pajak , Wawancara, Parepare, 30 Juni 2025

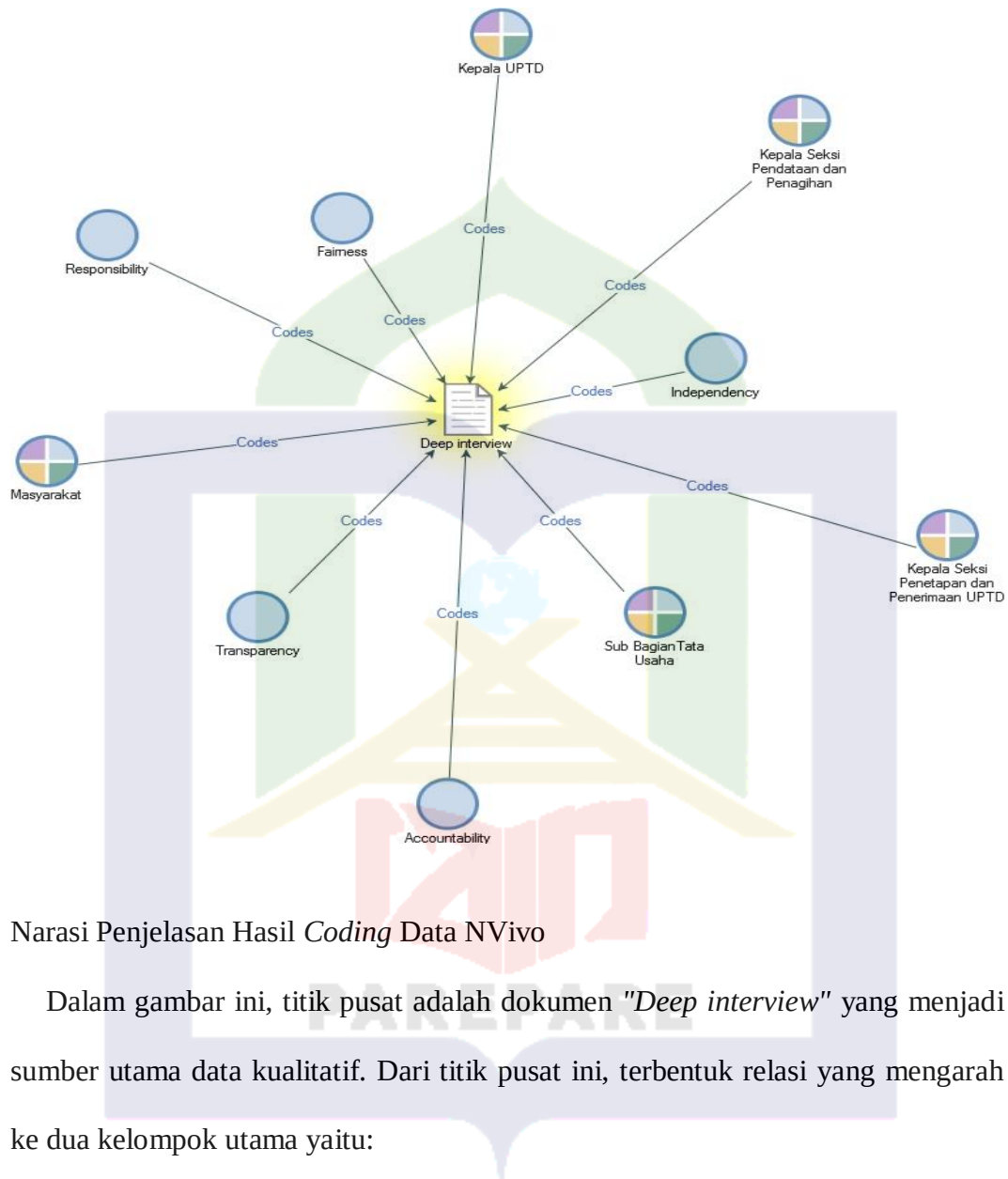
¹²² Zulfitriani, Masyarakat Wajib pajak , Wawancara, Parepare, 22 Juli 2025

sosial, atau jabatan menunjukkan bahwa setiap wajib pajak diperlakukan secara setara, sesuai dengan hak dan kewajibannya sebagai warga negara. Pelayanan yang berbasis pada urutan kedatangan dan pembagian nomor antrian manual juga menjadi indikator bahwa sistem yang diterapkan tetap mengedepankan objektivitas dan tidak memberikan prioritas kepada pihak tertentu. Hal ini sejalan dengan prinsip kewajaran dalam GCG, yang mengharuskan lembaga publik untuk memberikan pelayanan tanpa diskriminasi.

Lebih lanjut, dalam perspektif manajemen syariah, sikap petugas yang tidak memilih-milih mencerminkan pelaksanaan nilai '*adl*' (keadilan) dan amanah, yang merupakan bagian penting dari karakter kerja Islami. Perilaku ini menunjukkan adanya kesadaran moral dan spiritual dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara adil dan profesional. Dengan demikian, temuan ini mengindikasikan bahwa SAMSAT Parepare telah menjalankan pelayanan publik secara adil, transparan, dan berintegritas, serta sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Berdasarkan hasil Project Map NVivo berikut ini disajikan visualisasi dalam bentuk diagram batang :

4.6 Gambar Prinsip GCG NVivo



Narasi Penjelasan Hasil *Coding* Data NVivo

Dalam gambar ini, titik pusat adalah dokumen "*Deep interview*" yang menjadi sumber utama data kualitatif. Dari titik pusat ini, terbentuk relasi yang mengarah ke dua kelompok utama yaitu:

1. Narasumber:

- Kepala UPTD
- Kepala Seksi Pendataan dan Penagihan
- Kepala Seksi Penetapan dan Penerimaan UPTD
- Sub Bagian Tata Usaha

- Masyarakat

Kelima aktor ini merupakan informan kunci yang diwawancarai untuk memperoleh perspektif dan pengalaman mereka terkait topik penelitian Tema-tema/kode utama (*nodes*):

- *Accountability*
- *Transparency*
- *Responsibility*
- *Fairness*
- *Independency*

Kelima tema ini adalah kode utama (*coding nodes*) yang merepresentasikan nilai-nilai atau prinsip-prinsip tata kelola yang baik (*good governance*) yang berhasil diidentifikasi dari hasil wawancara.

Interpretasi Jejaring

- Garis yang menghubungkan dokumen “*Deep interview*” dengan masing-masing kode menunjukkan bahwa terdapat potongan transkrip wawancara yang dikaitkan dengan tema tersebut.
- Warna-warna dalam simbol pie chart pada masing-masing node menandakan kontribusi dari berbagai informan terhadap tema tersebut.

Misalnya:

Jika pada kode “*Transparency*” terlihat warna yang sama dengan warna informan “Masyarakat” dan “Kepala Seksi Penetapan”, artinya pernyataan dari kedua informan tersebut dikodekan ke dalam tema “*Transparency*”.

- Hal ini menunjukkan bahwa tema-tema yang muncul merupakan hasil triangulasi dari berbagai sudut pandang informan, sehingga memperkuat validitas data.

Kesimpulan Naratif

Visualisasi hasil coding ini menggambarkan bahwa proses wawancara mendalam berhasil mengidentifikasi lima tema utama terkait tata kelola yang baik dalam konteks yang diteliti. Setiap tema diperoleh dari beragam aktor yang terlibat dalam sistem layanan atau kebijakan yang dikaji, sehingga mencerminkan persepsi dan kontribusi multipihak. Pola ini penting dalam studi kualitatif untuk memahami kedalaman makna, keberagaman pandangan, dan konsistensi atau kontradiksi antar informan. Gambar ini juga menunjukkan bahwa pendekatan analitik berbasis perangkat lunak seperti NVivo mampu memfasilitasi pemetaan hubungan data yang kompleks secara sistematis dan visual.

Gambar ini menyajikan visualisasi jejaring (*network diagram*) hasil analisis data wawancara mendalam (*deep interview*) menggunakan perangkat lunak NVivo dalam kajian penerapan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) pada pelayanan STNK di Kantor UPTD SAMSAT Kota Parepare. Visualisasi ini menunjukkan keterkaitan antara lima prinsip utama GCG—*Accountability*,

Transparency, Responsibility, Fairness, dan Independency—dengan lima aktor kunci yang terlibat dalam layanan publik, yaitu: Kepala UPTD, Sub Bagian Tata Usaha, Kepala Seksi Penetapan dan Penerimaan, Kepala Seksi Pendataan dan Penagihan, dan Masyarakat sebagai penerima layanan.

Setiap elemen dalam jejaring ini dihubungkan langsung dengan dokumen hasil wawancara mendalam (titik pusat) melalui garis yang merepresentasikan coding references dalam NVivo. Lingkaran berwarna di sisi aktor maupun prinsip menggambarkan proporsi kontribusi masing-masing terhadap tema yang dikodekan, yang menunjukkan sejauh mana keterlibatan mereka dalam pelaksanaan prinsip GCG.

Visualisasi ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai relasi data kualitatif antara tema dan aktor, sekaligus menegaskan dominasi prinsip *Responsibility* dan *Transparency* dalam praktik pelayanan, serta mengungkap keterlibatan paling aktif dari Kepala Seksi Penetapan dan Penerimaan serta masyarakat dalam mendukung tata kelola yang baik.

Gambar tersebut menggambarkan jejaring kode (*coding network*) dari hasil wawancara mendalam (*deep interview*) yang telah dianalisis menggunakan perangkat lunak NVivo, sebuah alat bantu analisis data kualitatif yang efektif dalam mengelola informasi dari berbagai narasumber dan tema utama. Dalam konteks penelitian ini, analisis berfokus pada implementasi lima prinsip utama GCG, yaitu: *Accountability, Transparency, Responsibility, Fairness, dan Independency*.

Jejaring ini dibangun berdasarkan hubungan antara narasumber utama

yang mewakili berbagai pihak terkait dalam pelayanan STNK—yakni Kepala UPTD, Sub Bagian Tata Usaha, Kepala Seksi Penetapan dan Penerimaan, Kepala Seksi Pendataan dan Penagihan, serta masyarakat sebagai penerima layanan—dengan masing-masing prinsip GCG. Dokumen “*Deep Interview*” berada di pusat jejaring, yang menunjukkan bahwa semua informasi berasal dari sumber utama hasil wawancara dan kemudian dikodekan (*coding*) ke dalam kategori-kategori tematik tersebut.

Setiap garis yang menghubungkan dokumen ke kategori atau aktor menunjukkan adanya kutipan atau referensi hasil wawancara yang telah diklasifikasikan ke dalam prinsip atau subjek yang relevan. Lingkaran berwarna di setiap simpul menunjukkan intensitas dan proporsi kontribusi aktor atau prinsip tersebut terhadap data yang dikumpulkan. Misalnya, semakin besar cakupan warna atau semakin banyak warna berbeda, maka semakin banyak variasi informasi yang muncul dari narasumber tersebut dan semakin besar keterkaitannya dengan beberapa prinsip sekaligus.

Jejaring ini memberikan bukti visual yang kuat tentang bagaimana prinsip-prinsip GCG tidak hanya diklaim dalam struktur birokrasi, tetapi juga diinternalisasi dan dilaksanakan oleh pelaksana layanan di lapangan.

Lebih jauh, jejaring ini menegaskan bahwa pelaksanaan GCG tidak dapat dipisahkan dari peran aktif masyarakat sebagai penerima layanan. Interaksi yang terjadi antara petugas dan masyarakat menjadi refleksi nyata keberhasilan penerapan prinsip GCG, khususnya dalam konteks pelayanan publik yang berorientasi pada transparansi, tanggung jawab, dan keadilan.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam (deep interview) yang dianalisis menggunakan software NVivo 12, diperoleh pemetaan tematik yang mengacu pada lima prinsip utama *Good Corporate Governance (GCG)*, yaitu *transparency, accountability, responsibility, independency, dan fairness*. Setiap tema ini dikode dari jawaban informan kunci dan masyarakat sebagai pengguna layanan, yang selanjutnya divisualisasikan dalam bentuk model jaringan.

1. *Transparency* (Transparansi)

Transparansi tercermin dari keterbukaan informasi yang diberikan oleh petugas kepada wajib pajak. Dari hasil wawancara dengan Kepala Seksi Penetapan dan Penagihan serta Sub Bagian Tata Usaha, dijelaskan bahwa prosedur, biaya, dan tahapan pelayanan telah ditempel secara terbuka di ruang pelayanan. Masyarakat yang diwawancarai pun menyatakan bahwa mereka mengetahui prosedur yang harus dilalui, meskipun mesin antrian sedang rusak.

2. *Accountability* (Akuntabilitas)

Akuntabilitas terlihat dari tanggung jawab setiap petugas dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan alur dan fungsi masing-masing. Kepala UPTD menekankan pentingnya dokumentasi pelayanan dan pelaporan berkala. Dalam wawancara, petugas juga menjelaskan bahwa sistem pelaporan internal dan pengawasan sudah berjalan, sehingga tanggung jawab atas pelayanan dapat dievaluasi secara rutin.

3. *Responsibility* (Tanggung Jawab)

Responsibility dijalankan melalui tindakan konkret, seperti penempatan petugas informasi saat mesin nomor antrian rusak. Petugas di bagian informasi

bertanggung jawab untuk membagikan nomor secara manual dan membantu masyarakat yang memerlukan panduan. Tindakan ini merupakan bentuk nyata tanggung jawab pelayanan publik dalam kondisi tidak ideal.

4. *Independency* (Kemandirian)

Prinsip *independency* dijelaskan oleh Kepala Seksi Penetapan dan Penerimaan UPTD yang menyebut bahwa dalam proses pelayanan tidak ada intervensi dari pihak luar, termasuk dari pihak-pihak yang berkepentingan secara politik atau struktural. Petugas berupaya tetap netral dan melayani semua masyarakat tanpa tekanan.

5. *Fairness* (Keadilan)

Keadilan merupakan salah satu tema yang paling ditekankan, terutama ketika sistem antrian manual diberlakukan. Masyarakat yang diwawancarai menyampaikan bahwa pelayanan tetap berjalan tertib dan tidak ada diskriminasi terhadap wajib pajak. Petugas membagikan nomor secara manual dan melayani berdasarkan urutan kedatangan tanpa melihat status sosial atau jabatan seseorang.

3. Evaluasi Penerapan prinsip Good Corporate Governance (GCG) dalam pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare dilihat dari perspektif manajemen syariah.

Manajemen syariah adalah perilaku yang terkait dengan nilai-nilai keimanan dan ketauhidan, struktur organisasi yang sesuai serta sistem yang baik yang bersumber dari Al Qur'an dan sunnah Rosul serta membahas soal system, sistem ini disusun agar perilaku-perilaku didalamnya berjalan

dengan baik¹²³

Konsep tentang *Good Corporate Governance* (GCG) sangat erat kaitannya dengan ajaran Islam. Dalam perspektif Islam penerapan *Good Corporate Governance* merupakan suatu keharusan karena prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* selaras dengan ajaran Islam. Ajaran Islam selalu memperkenalkan etika yang baik, moral yang kuat, integritas, serta kejujuran, tidaklah mudah untuk menggabungkan nilai-nilai etika seperti itu menjadi *Good Corporate Governance* yang Islami.¹²⁴

Dengan sejalanannya prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) dengan manajemen Islam diharapkan juga mampu mewujudkan kepemimpinan yang baik dalam perusahaan. Islam sebagai aturan hidup (*nidham al hayat*) yang mengatur seluruh isi kehidupan umat manusia, menawarkan berbagai cara ataupun kiat dalam menjalani kegiatan yang sesuai dengan norma dan aturan Allah SWT. Islam mengajarkan agar manusia menjalankan kehidupannya secara benar, sebagai mana yang telah diatur oleh Allah Swt, bahwa baik buruknya kehidupan sesungguhnya tidak diukur dari indikator lainnya, melainkan sejauh mana seseorang manusia berpegang teguh kepada kebenaran

Prinsip manajemen Islam segala sesuatu yang harus dilakukan rapi, benar, tertib dan teratur arah pekerjaannya yang jelas, landasan yang mantap dan cara mendapatkannya harus transparan yang merupakan awal perkataan yang disenangi Allah SWT. Ada beberapa prinsip-prinsip Islam yang mendukung

¹²³ Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2003), h. 17

¹²⁴ Nalim, *Good Corporate Governance dalam Perspektif Islam*, vol xx,2 oktober 2015, h

bagi terlaksananya GCG pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare, tentang pelaksanaan tata kelola sistem organisasi adalah menggunakan prinsip sifat nabi yaitu *Shidiq, Tabligh, Amanah, Fathanah*, yang mana prinsip syari'ah tersebut merupakan bagian dari sistem syari'ah. Nilai- nilai yang dimaksud antara lain sebagai berikut:

a. Shidiq

Shiddiq artinya benar. Bukan hanya perkataannya yang benar, tapi juga perbuatannya juga benar sejalan dengan ucapannya. Kejujuran bagi seorang manajer merupakan hal yang prinsipil, yang harus ditegakan sehingga semua pekerjaan dapat terlaksana dengan baik. Kejujuran adalah suatu kriteria yang selalu ada pada berbagai teori kepemimpinan, karena apabila tidak jujur para pemimpin melakukan sebuah korupsi. Hal ini berkaitan erat dengan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) yaitu prinsip Transparansi (Keterbukaan). Di mana dalam prinsip GCG yaitu Transparansi, pemberian informasi kepada pimpinan ataupun kepada wajib pajak haruslah sesuai dengan apa yang sebenarnya.

Sifat kejujuran adalah tulus dalam melaksanakan sesuatu yang diamanatkan, baik berupa harta maupun tanggung jawab. Nilai ini mencerminkan bahwa pengelolaan dana masyarakat akan dilakukan dengan mengedepankan cara-cara yang diperkenankan (halal) serta menjauhi cara-cara yang meragukan (*subhat*) terlebih lagi yang bersifat dilarang (haram). Orang dengan karakteristik seperti ini merasa bahwa Allah selalu ada untuk

mengawasi perilakunya, sehingga ia menjadi takut untuk melakukan dusta. Kejujuran merupakan salah satu pilar utama dalam corporate governance secara Islam. *Good Corporate governance* dalam Islam menekankan kejujuran dalam ucapan dan tindakan yang merupakan satu kesatuan. Tidak ada lagi korupsi apabila sifat *shiddiq* ini dimiliki dan diaplikasikan.¹²⁵

Jujur adalah suatu sikap untuk menyatakan yang sebenar-benarnya, serta tidak mengucapkan hal-hal yang menyalahi fakta. Makna jujur lebih luas lagi adalah tidak curang, melakukan sesuatu sesuai dengan aturan yang berlaku. Dalil mengenai wajibnya jujur dalam Islam tertera pada ayat QS. At-Taubah [9]: 119 sebagai berikut :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَكُونُوا مَعَ الصَّادِقِينَ

Terjemahnya:

"Hai orang-orang yang beriman bertakwalah kepada Allah, dan hendaklah kamu bersama orang-orang yang benar,"¹²⁶

Ayat diatas dijelaskan bahwa Allah memerintahkan orang-orang yang beriman untuk bertaqwa. Yakni senantiasa berusaha menjalankan perintah Allah dan menjauhi segala larangan-Nya. Allah memerintahkan orang-orang yang beriman untuk jujur baik dalam perkataan maupun perbuatan. Jujur adalah tanda keimanan dan bukti ketaqwaan. Sebaliknya, dusta adalah tanda kemunafikan dan bertentangan dengan taqwa. Allah memerintahkan orang-orang berpegang pada kebenaran dan kejujuran yang

¹²⁵ Nafiah, Pengaruh Pendayagunaan Zakat Produktif Terhadap Kesejahteraan Mustahiq Pada Program Ternak Bergulir BAZNAS Kabupaten Gresik, (Gresik : Jurnal El-Qist, 2019), h. 2.

¹²⁶ Kementerian Agama RI. quran Terjemahannya, Jakarta Lainah Pentashihan Mushat Al-Quran, 2019) h.319

beriman berada di pihak kebenaran dan kejujuran. Surat At Taubah ayat 119 ini juga mengisyaratkan pentingnya berjamaah bersama dengan orang-orang yang berpegang pada kebenaran dan kejujuran.¹²⁷ Prinsip *shiddiq* tidak sepenuhnya dapat ditemukan dalam prinsip GCG. Prinsip GCG yang mengandung prinsip *shiddiq* di dalamnya hanya bisa ditemukan dalam prinsip Transparansi saja.

Wujud nyata transparansi lainnya adalah keterbukaan informasi, keterbukaan prosedur, keterbukaan register serta terbuka menerima peran serta masyarakat. Dalam hal ini memberikan informasi mengenai hal-hal yang ada di Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare kepada masyarakat sekitar secara *Shiddiq* (Jujur). Penerapan sikap transparansi yang bersifat *Shiddiq* yaitu Penyampaian informasi pelayanan Samsat.

Ketepatan waktu merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Standar waktu pelayanan sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan yaitu sekitar 50 menit. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare telah merancang prosedur pelayanan seringkasan mungkin untuk memudahkan para wajib pajak dalam mengurusnya.

Pernyataan di atas sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Pak Bamban selaku Petugas Kepolisian bahwa:

“Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare memberikan pelayanan kepada wajib pajak dengan jangka waktu

¹²⁷ Ahmad Mustafa, Tafsiran Al-Maraghi, (Semarang: Cv.Toha Putra ,1993).h.243

yang secepat-cepatnya, karena kami tahu bahwa banyak wajib pajak yang berasal dari daerah yang sangat jauh”.¹²⁸

Wawancara di atas disimpulkan bahwa pemberian jangka waktu dalam layanan wajib pajak untuk mempertimbangkan kemungkinan wajib pajak yang datang dari daerah jauh.

Efisiensi waktu dalam pelayanan Samsat dapat dicapai melalui beberapa cara, antara lain seperti penggunaan sistem antrian yang efektif mampu mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi dalam pelayanan. Pelayanan online juga memberikan kontribusi signifikan dengan memungkinkan masyarakat melakukan proses administrasi secara mandiri, sehingga mempercepat waktu pelayanan dan mengurangi kepadatan di kantor. Selain itu, proses pelayanan yang sederhana dan tidak berbelit-belit turut mendukung efisiensi waktu serta memperlancar alur kerja. Faktor penting lainnya adalah keberadaan petugas yang profesional dan terlatih, yang tidak hanya mempercepat proses pelayanan tetapi juga meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Dengan demikian, efisiensi waktu dalam pelayanan Samsat dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan publik.

Senada dengan itu pernyataan dari Ibu Besse selaku wajib pajak mengatakan bahwa:

“Waktu yang saya gunakan dalam mengurus surat-surat pajak di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) tidak lebih dari 1 jam, petugas di sini sangat cekatan dalam pemberian layanan”¹²⁹

¹²⁸ Bambang, Petugas Kepolisian di UPTD Samsat Kota Parepare, Wawancara, Parepare, 26 Juni 2025

¹²⁹ Besse, Masyarakat Wajib pajak, Wawancara, Parepare, 30 Juni 2025

Wawancara di atas disimpulkan bahwa pengurusan surat-surat pajak di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare memiliki durasi waktu yang singkat karena petugas dalam memberikan layanan cekatan dan pertimbangan wajib pajak yang berasal dari daerah jauh.

Pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare prinsip *Shidiq* sudah diterapkan dengan baik. Aparatur selalu ditanamkan kedisiplinan dan berakhlakul karimah agar terhindar dari perbuatan yang tercela dan menjalankan tugasnya dengan baik dan profesional. Agar terbentuk karakteristik seperti ini dan merasa bahwa Allah selalu ada untuk mengawasi perilakunya, sehingga ia menjadi takut untuk melakukan dusta dan organisasi akan berkembang lebih baik karena organisasi menjadi lebih bersih, fair, tidak ada penipuan serta kedzaliman.

b. Tabligh

Tabligh berarti menyampaikan. Hal ini berarti menyampaikan kebenaran, secara berkesinambungan melakukan sosialisasi dan mengedukasi masyarakat mengenai prinsip-prinsip, produk dan jasa. Pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare

Sifat tablig adalah kegiatan menyampaikan ajaran Allah dan Rasul kepada orang lain ataupun umat muslim. Dalam kegiatan ekonomi sifat tabligh ini juga dapat diimplementasikan dalam bentuk transparansi, iklim

keterbukaan, dan saling menasehati dengan kebenaran. Sebagaimana dalam Q.S. Al-Asr/103:1-3 yang berbunyi sebagai berikut: “

١ وَالْعَصْرِ

٢ إِنَّ الْإِنْسَانَ لَفِي خُسْرٍ

إِلَّا الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَّصَوْا بِالْحَقِّ ٣ وَتَوَّصَوْا بِالصَّبْرِ ٤

Terjemahnya :

Demi masa, sesungguhnya manusia benar-benar berada dalam kerugian, kecuali orang-orang yang beriman dan beramal saleh serta saling menasihati untuk kebenaran dan kesabaran¹³⁰

Ayat di atas menjelaskan tentang hakikat keuntungan dan kerugian di dalam kehidupan serta peringatan tentang pentingnya waktu yang dijalani oleh manusia. Celakalah bagi manusia yang menyia-nyiakan waktunya dengan hal-hal yang kurang bermanfaat. Kecuali orang yang memiliki iman, selalu menjalankan amal sholeh saling berwasiat terhadap kebenaran dan kesabaran.

Jaminan biaya dalam pelayanan pada penyedia pelayanan publik sudah terdapat pada standar pelayanan. Biasanya petugas pelayanan memberikan layanan tidak memungut biaya, hanya biaya beban pajak yang ditanggung. Sebagaimana wawancara penulis dengan Bapak Ikram Selaku Petugas Kepolisian di UPTD Samsat Kota Parepare mengatakan bahwa:

“Untuk pelayanan di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare sifatnya gratis”. Di sini kami tidak menarik biaya sepeserpun dalam pelayanan bagi pengguna layanan”¹³¹

¹³⁰ Kementerian Agama RI. quran Terjemahannya, Jakarta Lainah Pentashihan Mushat Al-Quran, 2019) h.119

¹³¹ Ikram, Petugas Kepolisian di UPTD Samsat Kota Parepare, Wawancara, Parepare, 26 Juni 2025

Dengan begitu maka pelayanan di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare tidak menarik biaya saat melakukan proses pelayanan. Sehingga sesuai dengan standar pelayanan yang sudah menjamin biaya pelayanan. Dengan begitu pengguna layanan tidak merasa nyaman oleh penarikan biaya dalam proses pelayanan.

Prinsip *tabligh* sudah diterapkan oleh organisasi dan melakukan edukasi kepada pegawai atau aparaturnya tentang masalah bertransaksi melalui pelayanan yang sesuai dengan syari'ah bebas dari riba dan halal. Pegawai atau aparaturnya dalam melayani sudah sesuai dengan prinsip islam. Diharapkan dapat menjadi insan yang bijaksana sehingga mengerti mana yang benar dan mana yang salah sehingga dapat mengajak yang lain ke arah kebenaran dengan mengamalkan sikap *tabligh*.

c. *Amanah*

Amanah berarti dapat dipercaya, tidak ingkar janji dan bertanggung jawab. Apa yang telah disepakati akan ditunaikan dengan sebaik-baiknya. Menjaga dengan ketat prinsip kehati-hatian dan kejujuran dalam mengelola dana yang diperoleh dari pemilik dana (*shahibul maal*), sehingga timbul rasa saling percaya antara pihak pemilik dana dan pihak pengelola dana investasi (*mudharib*).

Senada dengan itu pernyataan dari Ibu Nuraini selaku wajib pajak mengatakan bahwa:

“ wajib pajak Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare sudah menerapkan prinsip amanah melalui pelayanan cepat dalam pengurusan STNK

kepada wajib pajak atau masyarakat. Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare menekankan pegawai atau aparaturnya memiliki sifat amanah, serta dapat bertanggung jawab dalam bekerja dengan sepenuh hati dan penuh kesungguhan dan mencurahkan segala potensi yang dimiliki. Demi untuk mewujudkan tujuan organisasi yang bukan hanya sekedar mencari kepentingan pribadi, sehingga timbul jiwa yang amanah, mampu menjalankan tugas dan bertanggung jawab atas tugas yang diberikan.¹³²

Amanah disini adalah dengan melaksanakan segala kewajiban sesuai dengan ketentuan Allah dan takut terhadap aturan Allah. Selanjutnya melaksanakan tugas yang dijalankan dengan sebaik mungkin sesuai dengan prosedurnya, tidak ada unsur kedzaliman, penipuan, dan intimidasi.

Sifat *amanah* adalah sosok yang dapat dipercaya serta memiliki tanggung jawab pada setiap tugas maupun kepercayaan yang diberikan kepada dirinya. Sebagaimana telah dijelaskan dalam Al-Qur'an surat An-Nisa ayat 58 yang berbunyi:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ
النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا
بَصِيرًا

Terjemahnya :

*Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat.*¹³³

Ayat ini menjelaskan tentang sifat amanah menjadi sebuah kunci atas

¹³² Nuraini , Masyarakat Wajib pajak , Wawancara, Parepare, 8 Juli 2025

¹³³ Kementerian Agama RI. quran Terjemahannya, Jakarta Lainah Pentashihan Mushat Al-Quran, 2019) h. 219

terjaminnya mutu kepercayaan dari masyarakat. Jika tidak ada sifat ini, akan nampak ekonomi yang hancur. Sikap yang tidak amanah menunjukkan rendahnya moral. Apalagi dalam pelayanan STNK sangat membutuhkan sikap kepercayaan yang penuh.

Prinsip *amanah* dalam pelayanan STNK di Samsat Parepare dapat diartikan sebagai komitmen untuk memberikan pelayanan yang jujur, transparan, dan dapat dipercaya. Prinsip ***amanah*** dalam pelayanan STNK di Kantor SAMSAT Parepare tercermin melalui beberapa aspek penting. Pelayanan dilaksanakan secara jujur dan transparan, baik dalam hal biaya, waktu, maupun prosedur yang harus dilalui oleh wajib pajak. Selain itu, petugas menunjukkan profesionalisme dan integritas tinggi dalam menjalankan tugas, yang mencerminkan komitmen terhadap etika pelayanan publik. Aspek akuntabilitas juga terlihat jelas, di mana setiap proses pelayanan dapat dipertanggungjawabkan, termasuk dalam penggunaan anggaran dan waktu yang tersedia. Lebih lanjut, pelayanan yang diberikan telah menunjukkan tingkat kepatuhan terhadap peraturan dan prosedur yang berlaku, sehingga mendukung terciptanya tata kelola pelayanan yang amanah, kredibel, dan dapat dipercaya oleh masyarakat. Dengan menerapkan prinsip ***amanah*** dalam pelayanan STNK di Samsat Parepare, diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan kualitas pelayanan publik.

d. *Fathanah*

Fathanah berarti cerdas, memastikan bahwa pengelolaan pelayanan

dilakukan secara profesional dan kompetitif. Termasuk didalamnya adalah pelayanan yang penuh dengan kecermatan dan kesantunan (*ri'ayah*) serta penuh rasa tanggung jawab (*mas'uliyah*).

Sifat *fathonah* adalah sikap cerdas dan bijaksana yang dilakukan oleh setiap rasul yang diutus Allah SWT. *Fathonah* juga merupakan kemampuan untuk memberi makna ibadah terhadap setiap perilaku kegiatan melalui langkah-langkah dan pemikiran yang bersifat fitrah, menuju manusia seutuhnya dan memiliki pola pemikiran tauhid serta berprinsip hanya karena Allah SWT.

¹³⁴Adapun sifat bijak berupa kebenaran dalam setiap perkataan dari ayat . (QS. Al Baqarah ayat 269) sebagai berikut :

يُؤْتِي الْحِكْمَةَ مَنْ يَشَاءُ وَمَنْ يُؤْتَ الْحِكْمَةَ فَقَدْ أُوتِيَ خَيْرًا كَثِيرًا وَمَا يَذَّكَّرُ إِلَّا أُولُوا الْأَلْبَابِ

Terjemahnya:

Dia (Allah) menganugerahkan hikmah kepada siapa yang Dia kehendaki. Siapa yang dianugerahi hikmah, sungguh dia telah dianugerahi kebaikan yang banyak. Tidak ada yang dapat mengambil pelajaran (darinya), kecuali ululalbab¹³⁵

Ayat diatas dijelaskan bahwa dia memberikan hikmah, yaitu kemampuan untuk memahami rahasia-rahasia syariat agama dan sifat bijak berupa kebenaran dalam setiap perkataan dan perbuatan kepada siapa yang Dia kehendaki. Barang siapa diberi hikmah, sesungguhnya dia telah diberi kebaikan yang banyak, sebab dengan sifat bijak, urusan dunia dan akhirat

¹³⁴ Agustian, Ary Ginanjar. Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi dan Spiritual (ESQ). (Jakarta: Arga. 2021), h.18

¹³⁵ Kementrian Agama RI, Al-Qur'an Dan Terjemah, (Bandung: Diponegoro, 2017), h.

menjadi baik dan teratur. Adakah kebaikan yang melebihi hidayah Allah kepada seseorang sehingga dapat memahami hakikat segala sesuatu secara benar dan proporsional dan tidak ada yang dapat mengambil pelajaran kecuali orang-orang yang mempunyai akal sehat, sebab akal sehat yang tercerahkan dengan cahaya ketuhanan dapat mengetahui kebenaran hakiki tanpa dipengaruhi hawa nafsu. Maka sinarilah jiwa dengan cahaya ketuhanan bila ingin mendapat kebaikan yang banyak.

Pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare dalam prinsip *fathanah* yakni dalam hal pendidikan disana pegawai atau aparaturnya bekerja sesuai dengan pengalaman, pendidikan dan pelatihan yang diikuti.

Selain kemampuan, keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu juga perlu diperhatikan terutama dalam proses pelayanan. Hal ini disampaikan oleh Pak Bambang Petugas Kepolisian yang mengatakan bahwa:

“Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare memiliki petugas yang ahli dalam penggunaan alat bantu. Sehingga mampu untuk menyelesaikan masalah yang mungkin saja terjadi secara tiba-tiba, atau wajib pajak membutuhkan informasi mengenai bidangnya, disitu diperlukan keahlian pada bidang masing-masing jabatan/tugas”¹³⁶

Wawancara di atas diketahui bahwa Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare memiliki petugas yang ahli dalam menggunakan alat bantu.

Fathanah dalam pelayanan STNK di Samsat Parepare dapat

¹³⁶ Bambang selaku anggota Polisi, Wawancara, Parepare, 26 Juni 2025

diartikan sebagai kemampuan dan kecerdasan petugas dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Berikut adalah beberapa aspek yang terkait dengan fathanah dalam pelayanan STNK di Samsat Parepare:

Kemampuan Mengatasi Masalah: Petugas Samsat yang mampu mengatasi masalah dan memberikan solusi yang tepat dalam proses pelayanan STNK.

Kecerdasan dalam Menghadapi Situasi: Petugas Samsat yang cerdas dan mampu menghadapi situasi yang tidak terduga dalam proses pelayanan STNK.

Kemampuan Berkomunikasi: Petugas Samsat yang mampu berkomunikasi dengan baik dan efektif dengan masyarakat dalam proses pelayanan STNK.

Penguasaan Prosedur dan Peraturan: Petugas Samsat yang memiliki penguasaan prosedur dan peraturan yang terkait dengan pelayanan STNK. Dengan menerapkan fathanah dalam pelayanan STNK di Samsat Parepare, diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Senada dengan itu wawancara dengan wajib pajak ibu Besse Yuliana selaku wajib pajak yang mengatakan bahwa:

“Petugas dan pegawai di sini sudah cukup cepat melayaninya dan dalam penggunaan alat bantu sangat cepat dan cekatan, mungkin karena sudah menjadi kebiasaan.”¹³⁷

Wawancara di atas diketahui bahwa kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan memuaskan wajib pajak. Pelayanan mereka cukup cepat, jika terlalu lama itu salah satunya disebabkan karena banyaknya berkas yang harus mereka selesaikan setiap

¹³⁷ Besse Yuliana selaku wajib pajak Wawancara, Parepare, 8 Juli 2025

harinya dan untuk kesiapan pegawai.

Pengguna layanan akan merasa dihargai apabila petugas pelayanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare. Sebagaimana wawancara penulis dengan Ibu Kamaria selaku masyarakat wajib pajak yang mengatakan bahwa:

Semua petugas di sini respon terhadap wajib pajak sangat bagus, Semua wajib pajak di perlakukan sama, karena semua mempunyai hak yang sama, di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare”.¹³⁸

Sifat *fathanah* yang diterapkan, mampu membuka peluang untuk kemajuan organisasi, mampu menghadapi tantangan, mampu bersaing dan memperbaiki kelemahan ataupun kekurangan serta mempertahankan kelebihan yang dimiliki organisasi. Kecerdasan yang dimaksud bukan hanya kecerdasan intelektual namun juga spiritual walau mereka bekerja tidak sesuai dengan pengalaman dan pendidikannya.

¹³⁸ Kamaria, Masyarakat Wajib pajak , Wawancara, Parepare, 30 Juni 2025

4.7 Gambar Crosstab Query NVivo (Frekuensi Kata Kunci)



Analisis *word cloud* terhadap hasil wawancara dan dokumentasi menunjukkan bahwa penerapan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) dalam pelayanan STNK di Kantor UPTD SAMSAT Kota Parepare juga dapat dikaji dari perspektif manajemen syariah, dengan mengedepankan nilai-nilai Islam dalam tata kelola pelayanan publik.

Kata-kata kunci yang paling menonjol dalam visualisasi ini antara lain: *amanah*, *shiddiq*, *tabligh*, *fathanah*, *transparansi*, *organisasi*, *teknis*, *pelayanan*, dan *masyarakat*. Kemunculan kata “*amanah*” sebagai salah satu kata terbesar mengindikasikan bahwa kepercayaan dan tanggung jawab moral menjadi nilai utama dalam pelaksanaan tugas aparatur pelayanan di SAMSAT. Dalam manajemen syariah, amanah adalah landasan utama yang menunjukkan keharusan untuk menunaikan tugas secara jujur dan bertanggung jawab, bukan hanya kepada institusi, tetapi juga kepada Allah SWT dan masyarakat.

Nilai *shiddiq* (jujur), *tabligh* (menyampaikan kebenaran), dan *fathanah* (cerdas) juga muncul sebagai konsep kunci. Ketiga prinsip ini merupakan bagian dari sifat kenabian (*sifat Rasulullah*) yang menjadi pijakan dalam etika kerja Islam. Dalam konteks pelayanan STNK, penerapan prinsip *shiddiq* tercermin dalam kejujuran aparatur dalam memberikan informasi dan tidak melakukan manipulasi data. Prinsip *tabligh* tercermin dalam keterbukaan terhadap prosedur, biaya, dan hak masyarakat, yang sejalan dengan prinsip transparansi dalam GCG. Sedangkan *fathanah* tampak dari kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah administratif dengan cerdas dan efisien.

Kata “transparansi” yang cukup dominan menegaskan keterkaitan antara prinsip GCG dan ajaran Islam, di mana keterbukaan dalam informasi dan proses pelayanan merupakan bentuk kejujuran yang diperintahkan dalam syariat. Selain itu, istilah seperti “pelayanan,” “masyarakat,” “organisasi,” dan “teknis” menunjukkan bahwa pendekatan syariah tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga operasional dalam konteks birokrasi modern.

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip GCG di Kantor SAMSAT Parepare tidak dapat dilepaskan dari nilai-nilai etika Islam yang hidup dalam budaya kerja birokrasi lokal. Integrasi antara prinsip *governance* modern dan manajemen syariah membuka ruang untuk menciptakan model pelayanan publik yang tidak hanya efisien dan akuntabel, tetapi juga beretika dan berorientasi spiritual (*God-centric governance*).

B. Pembahasan Hasil Penelitian

Setelah peneliti mengumpulkan data dari hasil penelitian yang diperoleh

dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Maka langkah selanjutnya peneliti akan melakukan Analisa data dengan menjelaskan lebih lanjut dari penelitian yang dilakukan. Sesuai dengan Analisa data yang diperoleh oleh peneliti yaitu dengan menggunakan penelitian kualitatif deskriptif (pemaparan) dengan menganalisa data yang telah peneliti kumpulkan dari wawancara, observasi dan dokumentasi selama peneliti mengadakan penelitian dengan lembaga terkait.

Sebagaimana yang telah disebutkan sebelumnya bahwa secara umum *Good Corporate Governance* sebagai salah satu mekanisme tata kelola organisasi secara baik dalam melakukan pengelolaan sumber daya organisasi secara efisien, efektif, ekonomis ataupun produktif dengan prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, independensi, dan adil dalam rangka mencapai tujuan organisasi.¹³⁹ Jadi dapat disimpulkan bahwa tata kelola organisasi secara baik dapat dilihat dari dalam konteks mekanisme internal organisasi ataupun mekanisme eksternal organisasi. Mekanisme internal organisasi lebih focus kepada bagaimana pimpinan suatu organisasi mengatur jalannya organisasi sesuai dengan prinsip-prinsip di atas sedangkan eksternal lebih menekankan kepada bagaimana interaksi organisasi dengan eksternal berjalan secara harmoni tanpa mengabaikan tujuan organisasi.

Mekanisme Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare mulai tahap pendaftaran, penetapan, Pembayaran Oleh Wajib Pajak dan Pengesahan/Pencetakan STNK

Analisis prinsip-prinsip utama penerapan *Good Corporate Governance* pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota

¹³⁹ Wahyudin Zarkasyi, *Good Corporate Governance*, h. 39.

Parepare yaitu sebagai berikut:

1. Transparansi (transparency)

Transparansi (transparency) yaitu keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam mengemukakan informasi yang material dan relevan terhadap instansi. Dalam pelaksanaannya penerapan GCG yang dilakukan Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare dalam prinsip transparansi adalah memberikan keterbukaan dalam menyampaikan informasi, tidak mengurangi kewajiban untuk memenuhi ketentuan rahasia instansi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, rahasia jabatan, dan hak-hak pribadi. Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare mengungkapkan informasi secara tepat waktu, memadai, jelas, akurat dan dapat diperbandingkan serta mudah diakses melalui website resmi yaitu <https://samsat.id/sulawesi-selatan/parepare> . Dan terkait alur penyerahan dan pengambilan berkas pelayanan STNK, Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare juga menyediakan banner informasi bagi wajib pajak yang datang ke kantor dengan tujuan memudahkan dan memberikan kenyamanan bagi masyarakat serta memberikan informasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, konsep *Good Corporate Governance* yang diterapkan Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare selalu memperhatikan sikap manajemen syariahnya. Di mana dalam setiap pelaksanaan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare tetap mengaitkan erat dalam kajian Islam. Seperti halnya dalam prinsip transparansi yang diterapkan Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal

Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare yang penyampaian informasinya kepada wajib pajak dilakukan secara jujur. Artinya ada 2 prinsip manajemen Syariah yang telah diterapkan dalam prinsip transparansi ini yaitu *Shiddiq* (Jujur) dan *Thabliq* (menyampaikan kebenaran). Selain kedua prinsip manajemen syariah tersebut, prinsip transparansi yang diterapkan Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare juga menerapkan sikap *Fathanah* yang berarti penyampaian informasi yang jujur dan sesuai kebenaran tersebut dilakukan secara cerdas dan inovatif. Seperti halnya penyampaian melalui website ataupun melalui media sosial.

2. Akuntabilitas (*accountability*)

Akuntabilitas (*accountability*) yaitu kejelasan fungsi dan pelaksanaan pertanggungjawaban terhadap organ setiap pengelolaan perusahaan berjalan secara efektif. Dalam hal akuntabilitas, Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare berupaya untuk selalu membagi struktur organisasi secara rinci dan jelas sehingga tidak ada benturan kepentingan dan tugas dalam proses pelaksanaannya sesuai bidangnya masing-masing. Misalnya dalam pengelolaan pajak dan pelayan publik, yang dalam hal ini secara jelas melaksanakan tugasnya tanpa ada pengaruh atau benturan kepentingan dari kepentingan yang lain. Dan prinsip ini ditunjukkan oleh frekuensi pertemuan dan tingkat kehadiran pegawai.

Konsep *Good Corporate Governance* yang diterapkan oleh Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare prinsip akuntabilitas berkaitan erat pula dengan prinsip manajemen Syariah yaitu Penerapan prinsip akuntabilitas ini dilakukan secara *Tabligh* (komunikatif) antara wajib pajak dengan pegawai Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare sehingga

komunikasi antara keduanya dapat terjalin secara baik demi mewujudkan kelancaran kinerja dalam Lembaga tersebut. Selain prinsip *Tabligh* (komunikatif), prinsip akuntabilitas juga menerapkan prinsip *Amanah* (dapat dipercaya). Prinsip amanah yang diterapkan oleh Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare dalam hal prinsip akuntabilitas dimana setiap individu atau pegawai mempertanggung jawabkan pekerjaannya masing-masing sesuai dengan bidangnya masing-masing.

3. Responsibilitas (*Responsibility*)

Organisasi mempunyai tanggung jawab terhadap masyarakat dan lingkungan serta harus menaati peraturan perundang-undangan yang berlaku sehingga dapat terpeliharanya kesinambungan usahanya dalam jangka panjang. Kepatuhan terhadap perundang-undangan dan peraturan pihak yang berwenang serta pemenuhan tanggung jawab terhadap masyarakat dan lingkungan, adalah faktor kesinambungan usaha yang terpelihara dalam jangka panjang. . Pertanggungjawaban (*Responsibility*) perusahaan adalah kesesuaian (patuh) di dalam pengelolaan perusahaan terhadap prinsip korporasi yang sehat serta peraturan perundang-undangan yang berlaku, Keandalan dalam hal ini seperti kinerja petugas sesuai prosedur, mampu dan ahli menggunakan alat bantu, jangka waktu pengurusan cepat dan bertanggung jawab terhadap loket masing-masing. Untuk mengukur dimensi keandalan dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare dapat diukur dengan kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu disini sangat menentukan dalam proses pelayanan yang diberikan. Apabila semua petugas mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan maka pelayanan akan lebih cepat karena tidak hanya mengandalkan orang yang bisa menggunakan alat bantu saja.

Konsep *Good Corporate Governance* yang diterapkan oleh Kantor Unit

Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yaitu prinsip *responsibility* berkaitan erat pula dengan prinsip manajemen Syariah yaitu *thabliq* (komunikatif) dan *amanah* (dapat dipercaya). prinsip *responsibility* bukan hanya amanah pegawai Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare tetapi juga sikap *amanah* pegawai Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) kepada para wakib pajak dalam pelayanan STNK .

4. Independensi (*Independency*)

Untuk memungkinkan dilaksanakannya prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* lainnya yaitu organisasi harus dikelola secara independen sehingga masing-masing organisasi dapat berfungsi tanpa saling mendominasi dan tidak dapat di intervensi oleh pihak lain. Organisasi harus mandiri, objektif dan profesional dalam pengambilan keputusan dan penetapan kebijakan untuk kepentingan organisasi tanpa adanya benturan kepentingan dan pengaruh/tekanan dari pihak manapun. Dominasi organisasi satu terhadap yang lain dan intervensi antar organisasi ataupun dari pihak-pihak lain tidak diperbolehkan. sikap independen yang dimiliki pegawai UPTD Samsat Kota Parepare berpengaruh positif dan signifikan terhadap upaya peningkatan kinerja pegawai, hal ini berarti semakin tinggi kepercayaan diri setiap pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya maka (tingginya tingkat kedisiplinan karyawan, dan selalu percaya diri) dalam bekerja secara langsung dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam bekerja.

Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare yang tetap menjalankan prinsip manajemen Syariah dalam melaksanakan tanggung jawabnya. Seperti halnya tertanamnya prinsip *Tabligh* (komunikatif) dan prinsip *Amanah* (dapat dipercaya) dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Bukti keprofesionalan Kantor Unit

Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare dapat dilihat dari segi kepercayaan wajib pajak jamaah terhadap tingginya tingkat kedisiplinan karyawan, dan selalu percaya diri dalam bekerja secara langsung dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam bekerja.

5. Kewajaran dan Keadilan (*Fairness*)

Organisasi harus memperhatikan kepentingan seluruh *stakeholder* berdasarkan asas perlakuan yang setara dan asas manfaat yang wajar. Berkaitan dengan kesetaraan kepentingan terhadap kepuasan pelayanan masyarakat, Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare memberikan pelayanan kepada setiap wajib pajak tanpa memilah-milah kepentingan ras, suku, gender dan agama.

Proses pelayanan STNK di Kantor SAMSAT Parepare yang berkaitan dengan prinsip kewajaran dan keadilan (*fairness*) tercermin dalam beberapa aspek penting. Setiap warga mendapatkan pelayanan yang sama tanpa adanya diskriminasi, baik dalam hal latar belakang sosial, ekonomi, maupun jabatan. Prosedur pelayanan disusun secara jelas dan transparan, sehingga memudahkan wajib pajak memahami tahapan yang harus dilalui. Selain itu, perlakuan yang adil diberikan kepada seluruh masyarakat, di mana tidak ada perlakuan khusus yang merugikan pihak lain. Informasi mengenai proses pelayanan juga tersedia secara terbuka dan akurat, sehingga masyarakat dapat memperoleh kejelasan dalam setiap tahap pelayanan yang dijalani. Seluruh aspek tersebut menjadi indikator bahwa prinsip kewajaran dan keadilan telah diterapkan dengan baik dalam sistem pelayanan STNK di SAMSAT Parepare. Dengan demikian, pelayanan STNK di Samsat Parepare sudah wajar dan adil

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa, Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare dalam konsep *Good Corporate Governance* prinsip Kewajaran dilakukan dengan

baik. Dimana Petugas Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak, mereka melayani dengan senyum dan bertutur kata yang baik sehingga masyarakat merasa dihargai. Pemikiran yang cerdas ini sesuai dengan prinsip manajemen Syariah yaitu *fathanah* (cerdas). Prinsip *Fathanah* yang diterapkan Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare memberikan pelayanan kepada setiap wajib pajak tanpa memilah-milah kepentingan ras, suku, gender dan agama.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada Bab IV diatas, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Mekanisme pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare sudah terlaksana dengan baik, serta alur mulai tahap pendaftaran, penetapan, Pembayaran Oleh Wajib Pajak dan Pengesahan/Pencetakan STNK sudah jelas.
2. Penerapan *good corporate governance* (GCG) bahwasanya Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare sudah melaksanakan tiap-tiap prinsip GCG dalam pelayanan publik yaitu pada prinsip transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, kemandirian dan keadilan.
3. Good Corporate Governance dalam perspektif ekonomi islam yang merupakan bagian dari sistem syari'ah juga sudah dilaksanakan secara baik dan professional. Keempat unsurnya yaitu *shidiq*, *amanah*, *tabligh* dan *fathanah* tersebut sudah terlaksana dengan baik.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan penelitian Penerapan Prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) Dalam Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare telah dilakukan memiliki implikasi yang sangat

tinggi. Adapun implikasi yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Dalam pelaksanaan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di kantor Samsat Kota Parepare sudah sesuai dengan standar pelayanan artinya tata cara dan prosedur pelayanannya sudah sesuai dengan garis kebij akan pemerintah yang telah ditetapkan.
2. Dengan adanya prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* yang meliputi Transparansi, Akuntabilitas, Kemandirian, Bertanggungjawab, dan Kewajaran. Prinsip ini dapat diterapkan di setiap instansi khususnya Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dengan menerapkan prinsip ini dapat membantu pengelolaan Instansi menjadi lebih baik.
3. Dengan penerapan prinsip-prinsip manajemen Syariah yang mendukung terlaksananya *Good Corporate Governance* sesuai dengan perspektif Ekonomi Islam yang meliputi *Shidiq, Tabligh, Amanah dan Fathanah* , maka akan memberikan peluang besar terhadap minat masyarakat Kota Parepare dalam Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare..

C. Rekomendasi

Setelah menyajikan, menelaah, dan mengkaji serta menganalisis dengan seksama terhadap data yang terkumpul dan sampai pada hasil akhir, maka ada beberapa rekomendasi yang dapat peneliti ajukan sebagai berikut:

1. Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare diharapkan senantiasa mengontrol dan

memotivasi para pegawai atau aparaturnya dalam membentuk karakter pegawai atau aparaturnya sesuai budaya kinerja yang dilaksanakan dengan berbagai kegiatan. Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare diharapkan sering mengadakan evaluasi terhadap penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) agar memiliki rasa tanggung jawab terhadap sistem tata kelola organisasi tumbuh besar dan semakin tumbuh rasa ingin dalam memajukan kualitas *Good Corporate Governance* (GCG) dengan baik.

2. Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare dalam penerapan GCG dalam perspektif ekonomi islam dalam implementasi, telah berusaha menerapkan sesuai dengan pedoman dan teori yang berlaku. Hendaknya lebih berpedoman menurut ketentuan islam agar lebih mengikat dan terlaksana prinsip GCG dan perlu disosialisasikan mengingat instansi pemerintah Kantor Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare bukan lah dari lembaga syariah.
3. Melihat wajib pajak yang kebanyakan terlambat membayar pajak agar ditimbulkan kesadarannya dalam membayar pajak, karena biar bagaimanapun pajak pada dasarnya pajak adalah kewajiban setiap masyarakat yang mempunyai kendaraan bermotor juga dana pajak itu bermanfaat buat wajib pajak juga dimana digunakan untuk pembangunan infrastruktur misalnya pendidikan, kesehatan, jalanan umum serta kesejahteraan masyarakat

4. Penelitian lebih lanjut dapat dilakukan untuk mengevaluasi implementasi GCG dalam pelayanan STNK di Samsat Parepare dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan



DAFTAR PUSTAKA

- Al Qur'anul Karim
- Agustinova, Danau. Memahami Metode Penelitian Kualitatif.” *Metode Penelitian* 2, no. 1, 2015
- Accounting Technology. Institutional Theory. Articles BINUS University's School of Accounting (SOA) in Bekasi, Indonesia, 2021
- Akdon, Riduwan.). Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika. Bandung: Alfabeta, 2012
- Alqooti, A. APublic Governance in the Public Sector: Literature review. *International Journal of Business Ethics and Governance*. <https://doi.org/10.51325/ijbeg.v3i3.47>. (2020).
- Andreas, Lako. Dekonstruksi CSR dan Reformasi Paradigma Bisnis dan Akuntansi. Jakarta. Erlangga., 2011
- Akhmad, Syakkroza. *Corporate Governance, Sejarah Dan Perkembangan, Teori, Model Dan Sistem Governance Serta Aplikasinya Pada Perusahaan BUMN*. Jakarta: Lembaga Penerbitan FEUI, 2008.
- Anam, Haerul, and Freti Renita Aprilia. *Analisis Pelayanan Sistem Layanan E-Samsat*. Mojokerto: Mojokerto Press, 2021.
- Ari, Dwipayana. *Membangun Good Governance*. Jakarta: Raja Grafindo Pustaka, 2003.
- Armereo, Crystha. “Analisis Good Corporate Governance Pada Pengelolaan Keuangan Di Kantor Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kota Palembang.” *Ekombis Review Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis* 9, no. 2, 2021.
- Badu, Ahmad. *Pelayanan Publik Teori Dan Praktik*. Bandung: Manggu Makmur Tanjung Lestari, 2018.
- Bungin, Burhan.. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Predana Media Group. 2011
- Chariri dan Imam Ghozali.. “*Teori Akuntansi*”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 2007.

- Citra Dewi, Andi Bahri S. *Penerapan Sharia Enterprise Theori Dalam Corporate Social Responsibility Terhadap Kinerja Perusahaan Di Bank Muamalat Cabang Parepare*, Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Parepare, 2024
- Damirah. *Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Cost of equity pada Perusahaan yang Terdaftar di Jakarta Islamic Index (JII)* Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Parepare, 2024.
- Dedy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif (Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya)*, Bandung:Remaja Rosdakarya, 2004,
- Devi, S., Budiasih, I. G., & Badera, I. D. (2017). *Pengaruh pengungkapan Enterprise Risk Management (ERM) dan Pengungkapan Intellectual Capital (IC) Pada Nilai Perusahaan*. Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia, 14(1), 20-45.
- Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik* (Jakarta: Gema Insani Press, 2003
- Eka Dewintara, St. Aminah, Syahriyah Semaun, Muliati, Andi Bahri S. *Orientasi dan Strategi Bertahan Persaingan Kewirausahaan Perempuan pada UMKM*. Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Parepare, 2024
- Eko Sugiarto, *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif: Skripsi Dan Tesis*, (Yogyakarta: Suaka Media, 2015
- Eko Sudarmanto., dkk. *Good Corporate Governance (GCG)* Jakarta, Yayasan Kita Menulis, 2021
- Effendi, M. A.. *The Power Of Good Corporate Governance Teori dan Implmentasi*. Jakarta : Selemba Empa, 2016
- Fadillathun, Dila. “Pengaruh Peran Komite Audit, Audit Internal, Serta Dewan Pengawas Syariah Terhadap Good Corporate Governance Dan Kinerja Bank Syariah.” Universitas Syarif Hidayatullah, 2015.
- Fadli. “Memahami Desain Metode Penelitian Kulitatif.” *Humanika Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum* 2, no. 1 (2021).
- Fauzan, Nina Sa'idah Fitriyah, Muh Hamdi Zain. *Birokrasi dan Publik Governance*, Istana Agency, Yokyakarta .2024

- Febi, Febianti dkk. Pendekatan Resource-Based View (RBV) memberikan perspektif dalam manajemen bisnis : Strategi Keunggulan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan Jurnal Manajemen Bisnis Syariah Vol. 1 Nomor 2 Desember 2024
- Febriana, Nur Rohmah. “Penerapan Prinsip Good Corporate Governance Dalam Meningkatkan Penghimpunan Dan Pendistribusian Zakat, Infaq, Shadaqah (Studi Pada Lazismu Kabupaten Nganjuk).” IAIN Kediri, 2024.
- Hafidhuddin, Didin, and Hendri Tanjung. *Manajemen Syariah Dan Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press, 2003.
- Hardani. *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu Group, 2020.
- Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik- Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media, 2020.
- Hayat. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2017.
- Henaulu, Ari Fauzan. “Penerapan Prinsip Good Corporate Governance Terhadap Kinerja RSUD Dr Salim Alkatiri Kabupaten Buru Selatan.” Universitas Hasanuddin, 2023.
- Indonesia, Undang-Undang Republik. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah Pasal 19 ayat b,c,d (2014).
- Ismail. “Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance Terhadap Kinerja Pelayanan Karyawan Di Perumda Air Minum Kota Makassar.” Universitas Hasanuddin, 2021.
- Indah Velia Utama. Penerapan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) dalam pengendalian pelayanan publik pada kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah kota Metro dalam perspektif Ekonomi Islam. Fakultas Ekonomi Bisnis dan Islam . UIN Raden Intan Lampung. 2019
- Irmawati, Syahriyah Semaun,.Implementasi Good Corporate Governance (GCG) terhadap penyaluran zakat produktif di BAZNAS Kabupaten Majene (Tinjauan Ekonomi Syariah) Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Parepare, 2025.

- Johan Arifin (2024). Penguatan Praktik Transparansi dan Akuntabilitas Publik Perpektif Isomorfisme Teori Instusional . Fakultas Bisnis dan Ekonomika. Universitas Islam Indonesia
- Kaihatu, Thomas. “Good Corporate Governance Dan Penerapannya Di Indonesia.” *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan* 8, no. 1 (2015).
- Kementerian Agama. *Al-Quran Dan Terjemahannya*. Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2019.
- Maulida, K. A., & Adam, H. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Pengungkapan Sustainability Performance. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*. 2012.
- Maria, E., & Halim, A. (2021). Public Governance dan Korupsi: Bukti Pengujian dari Indonesia Menggunakan Perspektif Teori Keagenan. *Jurnal Akuntansi*, 11(3). <https://doi.org/10.33369/j.akuntansi.11.3.223-234>
- Manossoh, Hendrik. “Good Corporate Goverance Untuk Meningkatkan Kualitas Laporan Keuangan,” 2016.
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2017.
- Moleong, Lexy. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Jakarta: Remaja Rosda Karya
- Muhammad, *Manajemen Bank Syariah edisi I* (Cet. II; Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2015)
- Muri Yusuf, 2015, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*, Prenamedia Group, Jakarta
- Novi Widiyanti Wulandari., *Corporate Governance dalam Pandangan Islam: Sebuah Konsep Altertantif dalam Penerapan Good Corporate Governance*. (Universitas Jember: 2009)
- Nuradillah Syam, Zainal Said, Islamul Haq, Damirah, Suarning, Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Baznas (SIMBA) Terhadap Peningkatan Good Corporate Governance. *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Parepare*, 2025
- Nurul, Nadya, and Isfenti Sadalia. “Penerapan Prinsip Good Corporate Governance Pada Perusahaan.” *Manajemen Dan Akuntansi* 1, no. 2 (2021).
- Prastowo, Andi. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan*

- Penelitian, ed by Meita Sandra Yogyakarta : Ar-Ruzz Media, 2011
- Ridwan, Juniarso, and Achmad Sodik Sudrajat. *Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa, 2019.
- Rivai, Vietzhal, and Rifki Ismail. *Islamic Risk Management For Islamic Bank*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- Santrio, Daniel Nuri. "Evaluasi Penerapan Good Corporate Governance Pada PT XYZ." Universitas Airlangga, 2016.
- Rukmana, A. Y.. *Revolusi Bisnis di Era Digital : Strategi dan Dampak Transformasi Proses Teknologi terhadap Keunggulan Kompetitif dan Pertumbuhan Organisasi*. 2023
- Scott, W. Richard (2008) *Lembaga dan Organisasi: Ide dan Kepentingan*. Los Angeles, CA: Sage Publications.
- Sedarmayanti. *Good Governance Bagian Kedua: Membangun Manajemen Sistem Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance*. Bandung: Mandar Maju, 2014.
- Shella Oktavia Lee,. *Pengaruh Good Corporate Governance dan Intelektual Capital Terhadap Pinancial Perfomance Perusahaan BUMN Jurnal Multiparadigma Akuntansi*, 2023
- Sinambela, Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- . *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2019.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Surjadi. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama, 2012.
- Sutedi, Adrian. "Good Corporate Governance." *Sinar Grafika* 1, no. 1 (2011): 34.
- Syofyan, Efrizal. "Good Corporate Governance." *Unisma Press*, 2021, 108–9.
- Usman, Rachmadi. *Aspek Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika, 2014.
- Ulum, I. (2017). *Intellectual Capital : Model Pengukuran, Framework Pengungkapan dan Kinerja Organisasi*. UMMPress.

Zakarsyi, Wahyudin. *Good Corporate Governance Pada Badan Usaha Manufaktur, Perbankan Dan Jasa Keuangan Lainnya*. Bandung: Alfabeta, 2008.



LAMPIRAN

**PEDOMAN WAWANCARA PIMPINAN DAN STAF PADA KANTOR UPTD
SAMSAT PAREPARE**

1. Bagaimana sejarah berdirinya Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare ?
2. Apa saja visi dan misi Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare ?
3. Apa saja tujuan, strategi serta kebijakan Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare ?
4. Apa saja tugas dan fungsi Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare ?
5. Bagaimana susunan organisasi Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare ?
6. Bagaimana prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare ?

**PEDOMAN WAWANCARA MASYARAKAT YANG MENDAPAT
LAYANAN STNK PADA KANTOR UPTD SAMSAT PAREPARE**

1. Bagaimana kemudahan prosedur pelayanan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare ?
2. Bagaimana kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare ?
3. Bagaimana tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare ?

4. Bagaimana kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare ?
5. Bagaimana kecepatan pelayanan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare ?
6. Bagaimana kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare ?
7. Adakah pungutan atas jasa pelayanan yang diberikan di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare ?
8. Bagaimana kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare ?
9. Bagaimana ketepatan penyelesaian pelayanan terhadap janji waktu pelayanan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare ?
10. Bagaimana kenyamanan dilingkungan dalam pelayanan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare ?
11. Bagaimana sarana dan prasarana di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare ?

**PEDOMAN WAWANCARA MASYARAKAT YANG MENDAPAT
LAYANAN STNK PADA KANTOR UPTD SAMSAT PAREPARE
TERKAIT SYARIAT ISLAM**

1. Apakah ada pungutan dalam pelayanan STNK pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare ? (Shidiq)
2. Apakah pegawai pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare memberikan sosialisasi atau penyampaian informasi dalam pelayanan STNK ? (Tabliqh)
3. Apakah pegawai pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare dalam memberikan pelayanan STNK selalu tepat waktu ? (Amanah)
4. Apakah pegawai pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare bekerja secara profesional dalam pelayanan STNK ? (Fathanah)



SRN IP0000646

PEMERINTAH KOTA PAREPARE
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Bandar Madani No. 1 Telp (0421) 23594 Faximile (0421) 27719 Kode Pos 91111, Email : dpnptsp@pareparekota.go.id

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 646/IP/DPM-PTSP/6/2025

- Dasar : 1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
 3. Peraturan Walikota Parepare No. 23 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

M E N G I Z I N K A N

KEPADA
NAMA

: **ANDI RISKHA AMALIA NOVIANTI PUTRI**

UNIVERSITAS/ LEMBAGA
Jurusan

: **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE**
 : **EKONOMI SYARIAH**

ALAMAT

: **JL. PADAT KARYA, PAREPARE**

UNTUK

: melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :

JUDUL PENELITIAN : **PENERAPAN PERINSIP GOOD CORPORATE GOVERNANCE (GCG) DALAM PELAYANAN SURAT TANDA NOMOR KENDERAAN (STNK) PADA KANTOR UPTD SAMSAT PAREPARE**

LOKASI PENELITIAN : **BADAN PENDAPATAN DAERAH PROV. SULSEL UPT SAMSAT KOTA PAREPARE**

LAMA PENELITIAN : **25 Juni 2025 s.d 11 Juli 2025**

- a. Rekomendasi Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung
 b. Rekomendasi ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan

Dikeluarkan di: **Parepare**
 Pada Tanggal : **26 Juni 2025**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA PAREPARE**



Hj. ST. RAHMAH AMIR, ST, MM

**Pembina Tk. 1 (IV/b)
NIP. 19741013 200604 2 019**

Biaya : Rp. 0.00

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
- Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **Sertifikat Elektronik** yang diterbitkan **BSrE**
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di database DPMPPTSP Kota Parepare (scan QRCode)



Balai
Sertifikasi
Elektronik



KETENTUAN PEMEGANG IZIN PENELITIAN

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, harus melaporkan diri kepada Instansi/Perangkat Daerah yang bersangkutan.
2. Pengambilan data/penelitian tidak menyimpang dari masalah yang telah diizinkan dan semata-mata untuk kepentingan ilmiah.
3. Mentaati Ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku dengan mengutamakan sikap sopan santun dan mengindahkan Adat Istiadat setempat.
4. Setelah melaksanakan kegiatan Penelitian agar melaporkan hasil penelitian kepada Walikota Parepare (Cq. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Parepare) dalam bentuk Softcopy (PDF) yang dikirim melalui email : litbangbappedaparepare@gmail.com.
5. Surat Izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang Surat Izin tidak mentaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Lembar Kedua Izin Penelitian





PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
BADAN PENDAPATAN DAERAH
KANTOR UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) PENDAPATAN WILAYAH PAREPARE
Jl. Jend. Sudirman No. 95 Telp (0421) 21353 KODE POS 91122

SURAT KETERANGAN

No: 900/150/VI/PR/Bapenda/2025

Yang Bertanda tangan dibawah ini :

Nama : DIAN PRIATNA, S.IP., M.M

Nip : 19880714 200701 1 001

Pangkat/Gol : Pembina IV/a

Jabatan : Kepala Sub. Bag. Tata Usaha UPT Pendapatan Wilayah Parepare

Menerangkan dengan Sesungguhnya bahwa :

Nama : ANDI RISK A AMALIA NOVIANTI PUTRI

NIM : 2220203860102012

Jurusan : Ekonomi Syariah

Universitas : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

Yang bersangkutan diizinkan melaksanakan penelitian pada Kantor UPT Pendapatan Wilayah Parepare sejak 26 Juni 2025 s.d 11 Juli 2025 dengan Judul **"PENERAPAN PRINSIP GOOD CORPORATE GOVERNANCE (GCG) DALAM PELAYANAN SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN (STNK) PADA KANTOR UPTD SAMSAT PAREPARE"**

Demikian Surat Keterangan ini untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 26 Juni 2025

An. KEPALA UPT PENDAPATAN WIL. PAREPARE
Kepala Sub. Bag. Tata Usaha UPTB Pendapatan Parepare



DIAN PRIATNA, S.IP., M.M

Pangkat : Pembina IV/a

Nip: 19880714 200701 1 001



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
BADAN PENDAPATAN DAERAH
KANTOR UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) PENDAPATAN WILAYAH PAREPARE
Jl. Jend. Sudirman No. 95 Telp (0421) 21353 KODE POS 91122

SURAT KETERANGAN

No: 900/175/VII/PR/Bapenda/2025

Yang Bertanda tangan dibawah ini :

Nama : DIAN PRIATNA, S.IP., M.M
Nip : 19880714 200701 1 001
Pangkat/Gol : Pembina IV/a
Jabatan : Kepala Sub. Bag. Tata Usaha UPT Pendapatan Wilayah Parepare

Menerangkan dengan Sesungguhnya bahwa :

Nama : ANDI RISK A AMALIA NOVIANTI PUTRI
NIM : 2220203860102012
Jurusan : Ekonomi Syariah
Universitas : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

Yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian pada Kantor UPT Pendapatan Wilayah Parepare sejak 26 Juni 2025 s.d 11 Juli 2025 dengan Judul **"PENERAPAN PRINSIP GOOD CORPORATE GOVERNANCE (GCG) DALAM PELAYANAN SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN (STNK) PADA KANTOR UPTD SAMSAT PAREPARE"**

Demikian Surat Keterangan ini untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 11 Juli 2025

An. KEPALA UPT PENDAPATAN WIL. PAREPARE
Kepala Sub Bag. Tata Usaha UPTB Pendapatan Parepare



DIAN PRIATNA, S.IP., M.M
Pangkat : Pembina IV/a
Nip. 19880714 200701 1 001

DOKUMENTASI WAWANCARA



Wawancara dengan Ibu Andi Sundari selaku Kepala UPTD SAMSAT Parepare



Wawancara dengan Ibu Dian Priatna selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha
UPTD SAMSAT Parepare



Wawancara dengan Bapak Tawakkal selaku Kepala Seksi Pendataan dan Penagihan UPTD Samsat Kota Parepare



Wawancara dengan Bapak Wahyuddin Syaifuddin, MM selaku Penelaah Teknis Kebijakan UPTD Samsat Kota Parepare



Wawancara dengan Bapak Ikram selaku Pencetak Plat



Wawancara dengan Bapak Raharuddin selaku Petugas Pendaftaran



Wawancara dengan Bapak Bambang Petugas Pendaftaran



Area Ruang Tunggu Kantor UPTD SAMSAT Parepare



Area Ruang Pelayanan Kantor UPTD SAMSAT Parepare



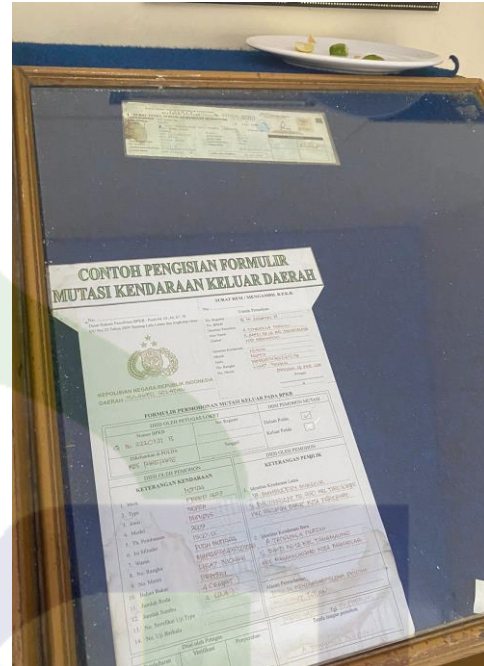
Area Ruang Tunggu Kantor UPTD SAMSAT Parepare



Area Ruang Pelayanan Kantor UPTD SAMSAT Parepare







Area Pengisian Formulir, lengkap dengan alurnya



Area Parkiran Kantor UPTD SAMSAT Parepare



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
UNIT PELAKSANA TEKNIS BAHASA**

Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 91100, website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id



SURAT KETERANGAN

Nomor: B-105/In.39/UPB.10/PP.00.9/07/2025

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Hj. Nurhamdah, M.Pd.
NIP : 19731116 199803 2 007
Jabatan : Kepala Unit Pelaksana Teknis (UPT) Bahasa

Dengan ini menerangkan bahwa berkas sebagai berikut atas nama,

Nama : Andi Riska Amalia Novianti Putri
Nim : 2220203860102012
Berkas : Abstrak

Telah selesai diterjemahkan dari Bahasa Indonesia ke Bahasa Arab dan Bahasa Inggris pada tanggal 16 Juli 2025 oleh Unit Pelaksana Teknis Bahasa IAIN Parepare.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 16 Juli 2025
Kepala,



Dipindai dengan CamScanner



Letter of Acceptance (LoA)
No. 3169/EJ/LITPAM/2025

Saya menyatakan bahwa artikel di bawah ini:

Judul : Penerapan Prinsip Good Corporate Governance (GCG) dalam Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) pada Kantor UPTD Samsat Parepare (Analisis Manajemen Syariah)

Penulis : Andi Riska Amalia Novianti Putri, Syahriyah Semaun, Muzdalifah Muhammadun, Andi Bahri, An Ras Try Astuti

telah **DITERIMA** untuk dipublikasikan pada Empiricism Journal Volume 6, Nomor 3 edisi **September 2025**.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan dapat digunakan sesuai peruntukannya.

Mataram 15 Juli 2025

Editor in Chief,

Adhik Samsuri





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (LP2M)
Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91131 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404 PO
Box 909 Parepare 91100 website: lp2m.iainpare.ac.id, email: lp2m@iainpare.ac.id

SURAT REKOMENDASI

No. B-315/In.39/LP2M.07/PP.00.9/07/2025

Nama : Suhartina, M.Pd.
NIP : 19910830 202012 2 018
Jabatan : Kepala Pusat Penerbitan & Publikasi LP2M IAIN Parepare
Intitusi : IAIN Parepare

Dengan ini menyatakan bahwa identitas di bawah ini :

Penulis : Andi Riska Amalia Novianti Putri
Email : andiriska8@gmail.com
NIM : 2220203860102012
Prodi : Ekonomi Syariah
Jenjang Pendidikan : Pascasarjana

Benar telah menyelesaikan artikel dengan judul **"Penerapan Prinsip Good Corporate Governance (GCG) dalam Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) pada Kantor UPTD Samsat Parepare"** yang diterbitkan pada jurnal **"Empiricism Journal" Volume 6 No.3 2025** dan telah terakreditasi **SINTA 4**. Maka dengan ini yang bersangkutan diberikan rekomendasi untuk dapat mengikuti ujian akhir.

Demikian surat rekomendasi ini disampaikan, atas partisipasi dan kerja samanya diucapkan terima kasih.

Parepare, 16 Juli 2025
Kepala Pusat Penerbitan & Publikasi



Suhartina, M.Pd.
NIP. 19910830 202012 2 018

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara



Dipindai dengan CamScanner



REPUBLIK INDONESIA
KEMENTERIAN HUKUM

SURAT PENCATATAN CIPTAAN

Dalam rangka perlindungan ciptaan di bidang ilmu pengetahuan, seni dan sastra berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta, dengan ini menerangkan:

Nomor dan tanggal permohonan : EC002025091006, 17 Juli 2025

Pencipta

Nama : 1. Andi Riska Amalia Novianti Putri, S.A.P., 2. Dr. Hj. Syahriyah Semaun, S.E., M.M., 3. Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag., 4. Dr. Andi Bahri S, M.E., M.Fil.I., 5. Dr. An Ras Try Astuti, M.E.

Alamat : JL. PADAT KARYA RT 002 RW 007, Ujung, Kota Pare Pare, Sulawesi Selatan, 91112

Kewarganegaraan : Indonesia

Pemegang Hak Cipta

Nama : 1. Andi Riska Amalia Novianti Putri, S.A.P., 2. Dr. Hj. Syahriyah Semaun, S.E., M.M., 3. Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag., 4. Dr. Andi Bahri S, M.E., M.Fil.I., 5. Dr. An Ras Try Astuti, M.E.

Alamat : JL. PADAT KARYA RT 002 RW 007, Ujung, Kota Pare Pare, Sulawesi Selatan, 91112

Kewarganegaraan : Indonesia

Jenis Ciptaan : Karya Tulis (Artikel)

Judul Ciptaan : Penerapan Prinsip Good Corporate Governance (GCG) Dalam Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Pada Kantor UPTD Samsat Parepare (Analisis Manajemen Syariah)

Tanggal dan tempat diumumkan untuk pertama kali di wilayah Indonesia atau di luar wilayah Indonesia : 16 Juli 2025, di Kota Mataram

Jangka waktu perlindungan : Berlaku selama hidup Pencipta dan terus berlangsung selama 70 (tujuh puluh) tahun setelah Pencipta meninggal dunia, terhitung mulai tanggal 1 Januari tahun berikutnya.

Nomor Pencatatan : 000931267

adalah benar berdasarkan keterangan yang diberikan oleh Pemohon.
Surat Pencatatan Hak Cipta atau produk Hak terkait ini sesuai dengan Pasal 72 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta.



a.n. MENTERI HUKUM
DIREKTUR JENDERAL KEKAYAAN INTELEKTUAL
u.b.
Direktur Hak Cipta dan Desain Industri

Agung Damarsasongko, SH., MH.
NIP. 196912261994031001



Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik

Disclaimer:

1. Dalam hal pemohon memberikan keterangan tidak sesuai dengan surat pernyataan, Menteri berwenang untuk mencabut surat pencatatan permohonan.
2. Surat Pencatatan ini telah disegel secara elektronik menggunakan segel elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik, Badan Siber dan Sandi Negara.
3. Surat Pencatatan ini dapat dibuktikan keasliannya dengan memindai kode QR pada dokumen ini dan informasi akan ditampilkan dalam browser.

SURAT KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kurnia
Alamat : Jl. Drs. H. Syamsul Alam Bulu
Umur : 37 thn
Pekerjaan : IRT

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : Andi Riska Amalia Novianti Putri
Alamat : Jl. Padat Karya No.10A Lapadde
Pekerjaan : Mahasiswa Pascasarjana IAIN Parepare

Telah melaksanakan wawancara dan mengambil data yang diperlukan untuk kelengkapan penelitian tentang Penerapan Prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) Dalam Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Pada Kantor UPTD SAMSAT Parepare (Analisis Manajemen Syariah)

Demikian keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare,
Narasumber

2025


(Kurnia)



SURAT KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : KAMARIA
Alamat : BERINGIN
Umur : 37 Tahun
Pekerjaan : RT

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

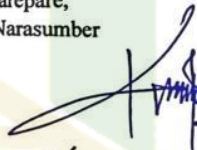
Nama : Andi Riska Amalia Novianti Putri
Alamat : Jl. Padat Karya No.10A Lapadde
Pekerjaan : Mahasiswa Pascasarjana IAIN Parepare

Telah melaksanakan wawancara dan mengambil data yang diperlukan untuk kelengkapan penelitian tentang Penerapan Prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) Dalam Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Pada Kantor UPTD SAMSAT Parepare (Analisis Manajemen Syariah)

Demikian keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare,
Narasumber

2025


(KAMARIA)



Dipindai dengan CamScanner

SURAT KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mustapa .
Alamat : Jl. Prisma Lestari No. 38 A .
Umur : 40 thn .
Pekerjaan : Pengusaha

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : Andi Riska Amalia Novianti Putri
Alamat : Jl. Padat Karya No.10A Lapadde
Pekerjaan : Mahasiswa Pascasarjana IAIN Parepare

Telah melaksanakan wawancara dan mengambil data yang diperlukan untuk kelengkapan penelitian tentang Penerapan Prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) Dalam Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Pada Kantor UPTD SAMSAT Parepare (Analisis Manajemen Syariah)

Demikian keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare,
Narasumber

2025


(Mustapa .)

IAIN
PAREPARE

SURAT KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : NURAINI
Alamat : Jl. BERINGIN KOMP BTN A/4
Umur : 40 TH
Pekerjaan : IBU RUMAH TANGGA

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : Andi Riska Amalia Novianti Putri
Alamat : Jl. Padat Karya No.10A Lapadde
Pekerjaan : Mahasiswa Pascasarjana IAIN Parepare

Telah melaksanakan wawancara dan mengambil data yang diperlukan untuk kelengkapan penelitian tentang Penerapan Prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) Dalam Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Pada Kantor UPTD SAMSAT Parepare (Analisis Manajemen Syariah)

Demikian keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare,
Narasumber

2025

(NURAINI)

SURAT KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Besse Juliana
Alamat : Jl. Pruni Harapan
Umur : 35 thn
Pekerjaan : Bisnis Owner

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

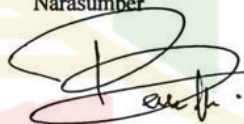
Nama : Andi Riska Amalia Novianti Putri
Alamat : Jl. Padat Karya No.10A Lapadde
Pekerjaan : Mahasiswa Pascasarjana IAIN Parepare

Telah melaksanakan wawancara dan mengambil data yang diperlukan untuk kelengkapan penelitian tentang Penerapan Prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) Dalam Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Pada Kantor UPTD SAMSAT Parepare (Analisis Manajemen Syariah)

Demikian keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare,
Narasumber

2025


(Besse Juliana)



SURAT KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SULHAN JODI
Alamat : Jl. BUMI ASRI
Umur : 44 THN
Pekerjaan : WIRASWASTA

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : Andi Riska Amalia Novianti Putri
Alamat : Jl. Padat Karya No.10A Lapadde
Pekerjaan : Mahasiswa Pascasarjana IAIN Parepare

Telah melaksanakan wawancara dan mengambil data yang diperlukan untuk kelengkapan penelitian tentang Penerapan Prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) Dalam Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Pada Kantor UPTD SAMSAT Parepare (Analisis Manajemen Syariah)

Demikian keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare,
Narasumber

2025


(SULHAN JODI)



SURAT KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Ivan Tajuddin, SH.MH
Alamat :
Umur : 41 Thn
Pekerjaan : Kasi penetapan dan penerimaan

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : Andi Riska Amalia Novianti Putri
Alamat : Jl. Padat Karya No.10A Lapadde
Pekerjaan : Mahasiswa Pascasarjana IAIN Parepare

Telah melaksanakan wawancara dan mengambil data yang diperlukan untuk kelengkapan penelitian tentang Penerapan Prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) Dalam Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Pada Kantor UPTD SAMSAT Parepare (Analisis Manajemen Syariah)

Demikian keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare,
Narasumber

2025

(Muhammad Ivan Tajuddin, SH.MH)

SURAT KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : BAMBANG PRIANTO
Alamat :
Umur : 50 Thn
Pekerjaan : BAGIAN PENCETAKAN STNK / PLAT

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : Andi Riska Amalia Novianti Putri
Alamat : Jl. Padat Karya No.10A Lapadde
Pekerjaan : Mahasiswa Pascasarjana IAIN Parepare

Telah melaksanakan wawancara dan mengambil data yang diperlukan untuk kelengkapan penelitian tentang Penerapan Prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) Dalam Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Pada Kantor UPTD SAMSAT Parepare (Analisis Manajemen Syariah)

Demikian keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare,
Narasumber

2025



(BAMBANG PRIANTO)



SURAT KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Drs. priatna S.p. Mm .
Alamat :
Umur : 37 thn .
Pekerjaan : Kepala Sub bagian tnh Umsa .

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : Andi Riska Amalia Novianti Putri
Alamat : Jl. Padat Karya No.10A Lapadde
Pekerjaan : Mahasiswa Pascasarjana IAIN Parepare

Telah melaksanakan wawancara dan mengambil data yang diperlukan untuk kelengkapan penelitian tentang Penerapan Prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) Dalam Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Pada Kantor UPTD SAMSAT Parepare (Analisis Manajemen Syariah)

Demikian keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare,
Narasumber

2025



(Drs. priatna) S.p. Mm.

SURAT KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MUH. IKRAM
Alamat :
Umur : 27 THN
Pekerjaan : PENDAFTARAN DAN BAGIAN BERKAS

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : Andi Riska Amalia Novianti Putri
Alamat : Jl. Padat Karya No.10A Lapadde
Pekerjaan : Mahasiswa Pascasarjana IAIN Parepare

Telah melaksanakan wawancara dan mengambil data yang diperlukan untuk kelengkapan penelitian tentang Penerapan Prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) Dalam Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Pada Kantor UPTD SAMSAT Parepare (Analisis Manajemen Syariah)

Demikian keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare,
Narasumber

2025


(MUH. IKRAM)



SURAT KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : TAWAKKAL, SE, M.Si
Alamat :
Umur : 34 TAHUN
Pekerjaan : KEPALA SEKSI PENDATAAN DAN PEMAGIHAN

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : Andi Riska Amalia Novianti Putri
Alamat : Jl. Padat Karya No.10A Lapadde
Pekerjaan : Mahasiswa Pascasarjana IAIN Parepare

Telah melaksanakan wawancara dan mengambil data yang diperlukan untuk kelengkapan penelitian tentang Penerapan Prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) Dalam Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Pada Kantor UPTD SAMSAT Parepare (Analisis Manajemen Syariah)

Demikian keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare,
Narasumber

2025

(TAWAKKAL, SE, M.Si)

SURAT KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andi Sundari AP, SE., M. Si
Alamat :
Umur : 50 Tahun
Pekerjaan : Kepala UPT SAMSAT PAREPARE

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : Andi Riska Amalia Novianti Putri
Alamat : Jl. Padat Karya No.10A Lapadde
Pekerjaan : Mahasiswa Pascasarjana IAIN Parepare

Telah melaksanakan wawancara dan mengambil data yang diperlukan untuk kelengkapan penelitian tentang Penerapan Prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) Dalam Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Pada Kantor UPTD SAMSAT Parepare (Analisis Manajemen Syariah)

Demikian keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare,
Narasumber

2025



(Andi Sundari , AP, SE . M. Si

BIODATA PENULIS

DATA PRIBADI



Nama : Andi Riska Amalia Novianti Putri
 Tempat, Tanggal Lahir : Parepare. 05 November 1998
 NIM : 2220203860102012
 Alamat : Jl. Padat Karya No.10A Lapadde
 Email : andiriska8@gmail.com

KELUARGA

Orang Tua

: Ayah - Jusmiarto A.Akib, S.E.,
 M.Adm.Pemb

Saudara

Ibu - Hj. Nurmi Nur, S.E (Almh)
 : Kakak - Andi Resky Anugrah Novianto
 Saputra, A.P.B.C
 Adik - Andi Rizaldi Nurianto Putra,
 A.Md.A.Pj.

RIWAYAT PENDIDIKAN FORMAL

SD Negeri 4 Parepare, Tahun 2011
 SMP Negeri 2 Parepare, Tahun 2014
 SMA Negeri 1 Parepare, Tahun 2017
 S-1 Administrasi Publik Universitas Hasanuddin, Tahun 2021

RIWAYAT PEKERJAAN

Relationship Officer – Bank Sinarmas KCP Veteran Parepare (Tahun 2024-2025)
 Staff Administrasi Pelayanan – UPT SAMSAT Parepare (Tahun 2020-2021)

KARYA PENELITIAN ILMIAH

1. Eksistensi Perkembangan Baitul Maal pada Masa Umar Bin Khattab sebagai Khulafa Al-Rasyidin
2. Efektivitas Pelayanan Pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Wilayah Parepare