

**ESENSI PENGENDALIAN INTERNAL PADA PT INCHCAPE  
INDONESIA DALAM PERSPEKTIF FENOMENOLOGI**

**FARIS AL SALAM**

**1706618022**



**Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan Gelar  
Sarjana Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2024**

## ABSTRAK

**FARIS AL SALAM.** Esensi Pengendalian Internal pada PT Inchcape Indonesia dalam Perspektif Fenomenologi 2024.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dalam penerapan, efektivitas, pengendalian internal pada PT Inchcape Indonesia yang berfokus pada Departemen *General Administration* (Administrasi Umum). Penelitian ini menggunakan data primer berupa wawancara dan observasi. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi-terstruktur dan wawancara mendalam. Teknik observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi partisipan. Data sekunder dalam penelitian ini menggunakan dokumentasi perusahaan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu fenomenologi pendekatan John W. Creswell yang berfokus pada pemaparan penelitian secara naratif. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yang terdiri dari empat orang informan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa bahwa pengendalian internal yang efektif membutuhkan integritas, konsistensi, transparansi, penilaian risiko yang tepat, komunikasi yang efektif, dan pemantauan yang berkelanjutan. Faktor-faktor kunci adalah manusia, teknologi dan KPI, dengan manfaat dalam hal efisiensi, efektivitas dan menjaga reputasi perusahaan. Tantangan utamanya adalah resistensi terhadap perubahan, komunikasi, teknologi dan hukum. Nilai-nilai integritas dan profesionalisme penting untuk pengendalian internal yang konsisten. Rekomendasi penelitian berikutnya diharapkan dapat dilakukan dalam Departemen Finance secara menyeluruh agar dapat hasil yang lebih berdampak pada efektivitas dan efisiensi anggaran. Penelitian berikutnya juga dapat dilakukan pada departemen produksi dimana pengendalian internal secara prosedural dapat lebih dirasakan dan dikaji lebih lanjut. Penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan metode *Interpretative Phenomenological Analysis* (IPA) dimana menggunakan metode idiografis, interpretatif, dan hermeneutik untuk menghasilkan penelitian yang tidak tergeneralisasi dan berfokus pada pengalaman individu tertentu.

**Kata Kunci:** Administrasi Umum, Fenomenologi *Creswell*, Kerangka Kerja COSO, Pengendalian Internal.

## **ABSTRACT**

**FARIS AL SALAM.** *The Essence of Internal Control at PT Inchcape Indonesia in a Phenomenological Perspective 2024.*

*This study aims to explore the implementation, effectiveness, internal control at PT Inchcape Indonesia which focuses on the General Administration Department. This research uses primary data in the form of interviews and observations. The interview techniques used in this research are semi-structured interviews and in-depth interviews. The observation technique used in this research is participant observation. Secondary data in this study used company documentation. This research uses a qualitative method, namely John W. Creswell's phenomenological approach which focuses on narrative research exposure. The sampling technique in this study used purposive sampling consisting of four informants. The results of this study show that internal control consists of five components: integrity committee, risk assessment, risk management activities, whistleblower system transparency, and collaboration to improve performance. The results of this study demonstrates that effective internal control requires integrity, consistency, transparency, proper risk assessment, effective communication and continuous monitoring. Key factors are people, technology and KPIs, with benefits in efficiency, effectiveness and maintaining the company's reputation. The main challenges are resistance to change, communication, technology and law. The values of integrity and professionalism are important for consistent internal control. Future research can also be carried out in the production department where procedural internal control can be felt and studied further. Future research can also use the Interpretative Phenomenological Analysis (IPA) method which uses idiographic, interpretative, and hermeneutic methods to produce research that is not generalized and focuses on specific individual experiences.*

**Keywords:** *COSO Framework, Creswell's, Phenomenology, General Administration, Internal Control*

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI






PenanggungJawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Usep Suhad, M.Si., Ph.D.

NIP. 197002122008121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Indra Pahala, M.Si. NIP. 197902082008121001 (Ketua Sidang)	 .....	10 JUNI 2024
2	Dr. Muhammad Yusuf, SE., M.M.. NIP. 198906202020121006 (Penguji Ahli 1)	 .....	6 JUNI 2024
3	Marsellisa Nindito, SE., M.Sc, Ak., CA NIP. 197506302005012001 (Penguji Ahli 2)	 .....	14 JUNI 2024
4	Dr. Choirul Anwar, SE., MBA., MAFIS., MCIS., Ak., CA, CPA, CSRS, CSRA NIP. 196910042008011010 (Pembimbing 1)	 .....	14 JUNI 2024
5	Hera Khairunnisa, SE., M.Ak NIP. 198809282019032020 (Pembimbing 2)	 .....	20 JUNI 2024
Nama : Faris Al Salam			
No. Registrasi : 1706618022			
Program Studi : S1 Akuntansi			
Tanggal Lulus : 21 Mei 2024			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12  
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

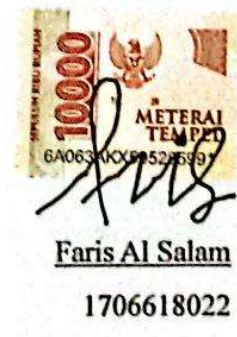
## LEMBAR ORIGINALITAS

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar Sarjana di Universitas Negeri Jakarta maupun Peguruan Tinggi lain dan merupakan karya asli peneliti.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan oleh siapapun, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menuliskan nama pengarang dan dituliskan pada daftar pustaka.
3. Pernyataan bebas plagiat ini saya buat dengan sesungguhnya dan jika dikemudian hari terdapat penyimpangan ketidakbenaran, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar, serta sanksi lainnya sesuai dengan aturan yang berlaku pada Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Mei 2024

Yang Membuat Pernyataan







KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Faris Al Salam  
NIM : 1706618022  
Fakultas/Prodi : Ekonomi/ S1 Akuntansi  
Alamat email : [alfarsalam99@gmail.com](mailto:alfarsalam99@gmail.com)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi     Tesis     Disertasi     Lain-lain (.....)

yang berjudul :  
Esensi Pengendalian Internal Pada PT Inchcape Indonesia Dalam Perspektif Fenomenologi

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 5 Agustus 2024

Penulis

(Faris Al Salam)

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, hidayah dan karunia-Nya telah memberikan kelancaran dan kemudahan dalam segala urusan sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Skripsi ini disusun sebagai bentuk persyaratan akhir mendapatkan Gelar Sarjana Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Berikutnya, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuannya yang tak terhingga kepada peneliti. Ucapkan terima kasih peneliti tujukan kepada:

1. Ibu, Bapak, Leni yang selalu memberikan doa dan semangat kepada peneliti.
2. Bapak Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Bapak Muhammad Yusuf, SE., M.M. selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Bapak Dr. Choirul Anwar, SE., MBA., MAFIS., MCIS., Ak., CA, CPA, CSRS, CSRA, selaku dosen pembimbing satu yang telah memberikan bimbingan kepada peneliti untuk menyelesaikan proposal skripsi.
5. Ibu Hera Khairunnisa, SE., M.Ak, selaku dosen pembimbing dua yang telah memberikan bimbingan kepada peneliti.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan penulis ilmu yang bermanfaat selama penulis berada di bangku perkuliahan.
7. Ibu Niena Khotimah selaku *HR Manager* PT Inchcape Indonesia, yang sudah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian.
8. Seluruh Anggota *Section General Administration* PT Inchcape Indonesia yang sudah mengizinkan peneliti untuk melakukan wawancara Ibu Sulistia Simbolon, Bapak Aditya Alfajri, dan Bapak Rian Septian Hidayat.
9. Riska, Iqbal, Robby, Faiz, dan teman-teman lainnya yang peneliti tidak bisa disebutkan semuanya yang telah membantu memberikan semangat, bantuan, dan motivasi kepada peneliti.

Dalam penulisan proposal skripsi ini tentu tidak luput dari kekhilafan dan kesalahan yang dilakukan oleh peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang daapt membangun kepenulisan dan penelitian di masa depan yang dapat memberikan manfaat yang lebih bagi banyak pihak.

Jakarta, Mei 2024

Faris Al Salam





## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ABSTRAK .....	v
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	16
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	16
1.2 Fokus Penelitian .....	23
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	24
1.4 Tujuan Penelitian.....	24
1.5 Manfaat Penelitian.....	25
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	27
2.1 Konsep Yang Diteliti .....	27
2.1.1 Esensi .....	27
2.1.2 Pengendalian Internal.....	28
2.1.3 Administrasi Umum (General Administration).....	50
2.1.4 Hasil Penelitian Terdahulu dan Kesenjangan Penelitian.....	51
2.1.5 Hasil Penelitian Terdahulu .....	55
BAB III METODE PENELITIAN.....	70
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	74
3.2 Informan .....	75
Diolah Oleh Peneliti, 2023 .....	77
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	77
3.4 Validitas dan Reliabilitas Data .....	81
3.5 Teknik Pengolahan Data.....	84

3.6	Analisis Fenomenologi.....	85
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		87
4.1	Hasil.....	87
4.1.1	Profil dan Situasi Perusahaan.....	87
4.1.2	Hasil Wawancara.....	95
4.1.3	Hasil Observasi .....	113
4.2	Pembahasan .....	116
4.2.2	Analisis Fenomenologi .....	118
BAB V PENUTUP.....		200
5.1	Kesimpulan.....	200
5.1.1	Penerapan Pengendalian Internal .....	200
5.1.2	Efektivitas Pengendalian Internal .....	201
5.1.3	Pemaknaan Pengendalian Internal .....	201
5.2	Implikasi.....	201
5.2.1	Implikasi Teoretis.....	202
5.2.2	Implikasi Praktis .....	202
5.3	Keterbatasan Penelitian .....	202
5.4	Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	203
DAFTAR PUSTAKA .....		204
DAFTAR LAMPIRAN .....		211
RIWAYAT HIDUP PENULIS .....		407

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian.....	67
Gambar 4.1 Budaya Perusahaan ABC.....	90
Gambar 4.2 Visi dan Topik Fokus SEA II.....	92
Gambar 4.3 Salah satu tujuan SEA II: Accelerating.....	122
Gambar 4.4 Salah satu tujuan SEA II: Transformation.....	123
Gambar 4.5 Instruksi Kerja Kantin Hal. 2.....	130
Gambar 4.6 Instruksi Kerja Kantin Hal. 1.....	134
Gambar 4.7 Instruksi Kerja Kesehatan Hal. 5.....	135
Gambar 4.8 Instruksi Kerja Transport Hal. 4.....	136
Gambar 4.9 Instruksi Kerja Kantin Hal. 3.....	148
Gambar 4.10 Pedoman Keamanan, Hal. 3.....	149
Gambar 4.11 Pedoman Keamanan, Hal. 5.....	152
Gambar 4.12 Instruksi Kerja Kantin, Hal. 4.....	153
Gambar 4.13 Kewajiban Vendor, Lembar pertama .....	155
Gambar 4.14 Kewajiban Vendor, Lembar kedua .....	155
Gambar 4.15 Kartu Absensi Peneliti.....	165
Gambar 4.16 Poster Himbauan dari CEO Inchcape plc. ....	174
Gambar 4.17 Poster Pengaduan “SPEAK UP!”.....	175

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	55
Tabel 3.1 Daftar Informan.....	77
Tabel 4.1 Lama Bekerja Informan.....	95
Tabel 4.2 Hasil Wawancara Ibu Sulis.....	95
Tabel 4.3 Hasil Wawancara Bapak Adit.....	100
Tabel 4.4 Hasil Wawancara Bapak Rian.....	105
Tabel 4.5 Trankip Wawancara Bapak Agus .....	109
Tabel 4.6 Pernyataan Signifikan Epoche Peneliti.....	118
Tabel 4.7 Nilai-nilai perusahaan yang termasuk dalam Attitude.....	123
Tabel 4.8 Nilai-nilai perusahaan Behaviour.....	124



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Instrumen Penelitian.....	211
LAMPIRAN 2 Surat Keterangan Mahasiswa.....	213
LAMPIRAN 3 Surat Permohonan Observasi Persiapan Skripsi.....	214
LAMPIRAN 4 Surat Permohonan Penelitian Skripsi.....	215
LAMPIRAN 5 Surat Izin Pengambilan Data Dari Perusahaan.....	216
LAMPIRAN 6 Kartu Bimbingan Skripsi.....	217
LAMPIRAN 7 Kartu Saran dan Perbaikan Skripsi.....	219
LAMPIRAN 8 Hasil Pindai Turnitin.....	221
LAMPIRAN 9 Dokumentasi Grand Tour Observation.....	222
LAMPIRAN 10 Catatan Lapangan Grand Tour Observation.....	223
LAMPIRAN 11 Dokumentasi Observasi.....	225
LAMPIRAN 12 Catatan Lapangan Hasil Observasi.....	227
LAMPIRAN 13 Tabel Sejarah Perusahaan.....	236
LAMPIRAN 14 Tabel Nilai-Nilai, Visi, dan Misi Perusahaan.....	241
LAMPIRAN 15 Struktur Organisasi Finance Department.....	243
LAMPIRAN 16 Transkrip Wawancara Informan.....	244
LAMPIRAN 17 Triangulasi Data.....	299
LAMPIRAN 18 Proses Penarikan Kesimpulan.....	374
LAMPIRAN 19 Dokumen Poster Perusahaan.....	395
LAMPIRAN 20 Instruksi Kerja Kesehatan.....	398
LAMPIRAN 21 Instruksi Kerja Kantin.....	400



LAMPIRAN 22 Instruksi Kerja Transport.....401

LAMPIRAN 23 Pedoman Keamanan.....402

LAMPIRAN 24 Foto Informan dan Supervisor Vendor.....405

