

**EVALUASI INTERNAL CONTROL ATAS  
PENERAPAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI YANG  
TERKOMPUTERISASI PADA PENGOPERASIAN  
ANJUNGAN TUNAI MANDIRI  
(Studi Kasus Pada PT. Bank Rakyat Indonesia  
Cabang Tuban)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Menempuh Ujian Sarjana  
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

AYU DESYA PITRI  
0410323023-32



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
KONSENTRASI MANAJEMEN KEUANGAN  
MALANG  
2008**



## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmad dan hidayahNya, sehingga peunulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ” **Evaluasi *Internal Control* Atas Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Yang Terkomputerisasi Pada Pengoperasian Anjungan Tunai Mandiri pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban** ”.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Bisnis Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof Dr. Suhadak, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Dr. Kusdi Rahardjo, DEA, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
3. Drs. Mochammad Saifi, M.Si selaku ketua komisi pembimbing yang telah berkenan memberikan bimbingan kepada penulis dalam proses penulisan skripsi hingga terselesaikannya skripsi ini.
4. Dr. Siti Ragil Handayani, M.Si selaku anggota komisi pembimbing yang telah berkenan memberikan bimbingan kepada penulis dalam proses penulisan skripsi hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Drs. Achmad Husaini, MAB selaku dosen pembimbing akademik yang telah berkenan memberikan bimbingan dalam masa perkuliahan untuk meningkatkan IP dan IPK tiap semesternya.
6. Bapak Sutadi selaku Pimpinan PT. BRI Cabang Tuban yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban.
7. Bapak Mandes Priyanto selaku Supervisor, mas Sugito selaku petugas ATM yang dengan sabar menjelaskan mekanisme ATM, Bu Nanik yang sudah membantu

- perijinan untuk penelitian, Bpk Bowo, Bpk Budiono, dan semua karyawan PT.BRI yang telah bersedia memberikan pengarahan, bimbingan dan bantuan kepada penulis selama melaksanakan penelitian.
8. Bapak Made Artika, SH dan ibu Sri Ningsih, SE selaku orangtua penulis yang telah memelihara, mendidik, selalu memberikan semangat dan motivasi untuk melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi, dan memberikan doa restu yang terus mengalir mulai dari kecil sampai sekarang.
  9. Terima kasih untuk Adekku tercinta dek Nova ,mas Hernowo Setiawan, SE yang tercinta yang juga selalu memberikan dorongan semangat dan doa.
  10. Sahabat-sahabatku di Fakultas Ilmu Administrasi (khususnya Jurusan Administrasi Bisnis) the Member of Gambles Acid, Icha, Fian, Buncis, Domon, Cakman, Adiet, Ais dan semua teman-teman yang telah memberikan dorongan semangat, masukan, ataupun kritikan hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
  11. Teman – Teman kost 157 crew (Denok, Mami Rateh, Tatik, Tutus, Dewi Kecap, Sukensu, Empok, Ciprut) n for all Thank’s for Everything guys.
  12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan informasi, kritik, saran, semangat, dan motivasi sehingga terselesaikannya penulisan skripsi ini. Sekali lagi penulis ucapkan trimakasih yang sebesar-besarnya.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritikan yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, April 2008

Penulis

**DAFTAR ISI**

MOTTO	
TANDA PENGESAHAN	
ABSTRAKSI.....	i
ABSTRACT.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii

**BAB I : PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	2
C. Tujuan Penelitian .....	2
D. Kontribusi Penelitian .....	3
E. Sistematika Pembahasan .....	4

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

A. Konsep Sistem Informasi Akuntansi .....	6
1. Konsep sistem.....	6
a. Jenis sistem.....	6
b. Perangkat Permodelan Sistem .....	9
2. Definisi Informasi.....	10
3. Konsep Sistem Informasi .....	11
a. Komponen Sistem Informasi.....	11
4. Definisi Akuntansi .....	13
5. Definisi Sistem Informasi Akuntansi .....	13
a. Komponen sistem informasi akuntansi.....	14
b. Faktor-faktor yang mempengaruhi sistem informasi akuntansi .....	14
c. Tujuan dari Penerapan Sistem Informasi Akuntansi ..	15
6. Keunggulan Sistem informasi Akuntansi berbasis komputer.....	16
B. Hubungan Sistem informasi Akuntansi dengan Sistem Informasi Manajemen.....	17
C. Formulir dalam Sistem Informasi Akuntansi .....	17
1. Alasan penggunaan formulir .....	18
2. Penggunaan formulir elektronik.....	18
D. Sistem Informasi Akuntansi Sebagai Bentuk Pengendalian Intern .....	20
1. Pengertian Pengendalian Intern .....	20
2. Tujuan Pengendalian Intern.....	20
E. Pengendalian Intern Akuntansi dalam Lingkungan Pengolahan Data Elektronik.....	22
1. Karakteristik Pengendalian Intern Akuntansi.....	22
2. Unsur Pengendalian Intern dalam Lingkungan	

Pengolahan Data Elektronik .....	23
F. Sistem Informasi Akuntansi Anjungan Tunai Mandiri .....	27
1. Pengertian Anjungan Tunai Mandiri .....	27
2. Jenis-jenis Kartu Anjungan Tunai Mandiri .....	27
3. Ketentuan Anjungan Tunai Mandiri .....	27
4. Kegunaan Anjungan Tunai Mandiri .....	29
G. Sistem Pembayaran Elektronik .....	29
H. Pengendalian Anjungan Tunai Mandiri .....	30
1. Pengendalian Sistem Informasi Akuntansi Anjungan Tunai Mandiri .....	31
2. Catatan-Catatan yang Digunakan dalam Proses Rekonsiliasi .....	32
3. Ketentuan-Ketentuan Proses Rekonsiliasi Anjungan Tunai Mandiri .....	32
 <b>BAB III: METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	34
B. Fokus Penelitian .....	35
C. Pemilihan Lokasi dan Situs Penelitian .....	36
D. Sumber Data .....	36
E. Teknik Pengumpulan Data .....	37
F. Instrument Penelitian .....	38
G. Metode Analisis Data .....	39
 <b>BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	40
1. Sejarah Singkat PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) .....	40
2. Visi Bank Rakyat Indonesia .....	43
3. Misi Bank Rakyat Indonesia .....	43
4. Lokasi Kantor PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban .....	44
5. Struktur Organisasi .....	45
B. Analisis dan Interpretasi Data .....	50
1. Sistem dan Prosedur Pengoperasian Anjungan Tunai Mandiri .....	50
2. Permasalahan pada Pengoperasian Anjungan Tunai Mandiri .....	58
3. Penyelesaian Masalah Pengoperasian ATM .....	60
4. Sistem Informasi Akuntansi Pengoperasian ATM .....	65
5. Formulir dan Dokumen dalam SIA Pengoperasian ATM .....	70
C. Sistem Pengendalian Intern .....	71
D. Sistem Pembayaran Elektronik dan Pengolahan Data .....	72
E. Analisis Data .....	72
1. Analisis Prosedur Penyelesaian Masalah Pengoperasian ATM PT. BRI Cabang Tuban dihubungkan dengan SIA terhadap Pengendalian Intern .....	72
2. Analisis Struktur Organisasi PT. BRI Cabang Tuban dihubungkan dengan SIA terhadap Pengendalian Intern .....	75
3. Perbaikan Formulir yang Digunakan pada PT. BRI .....	76

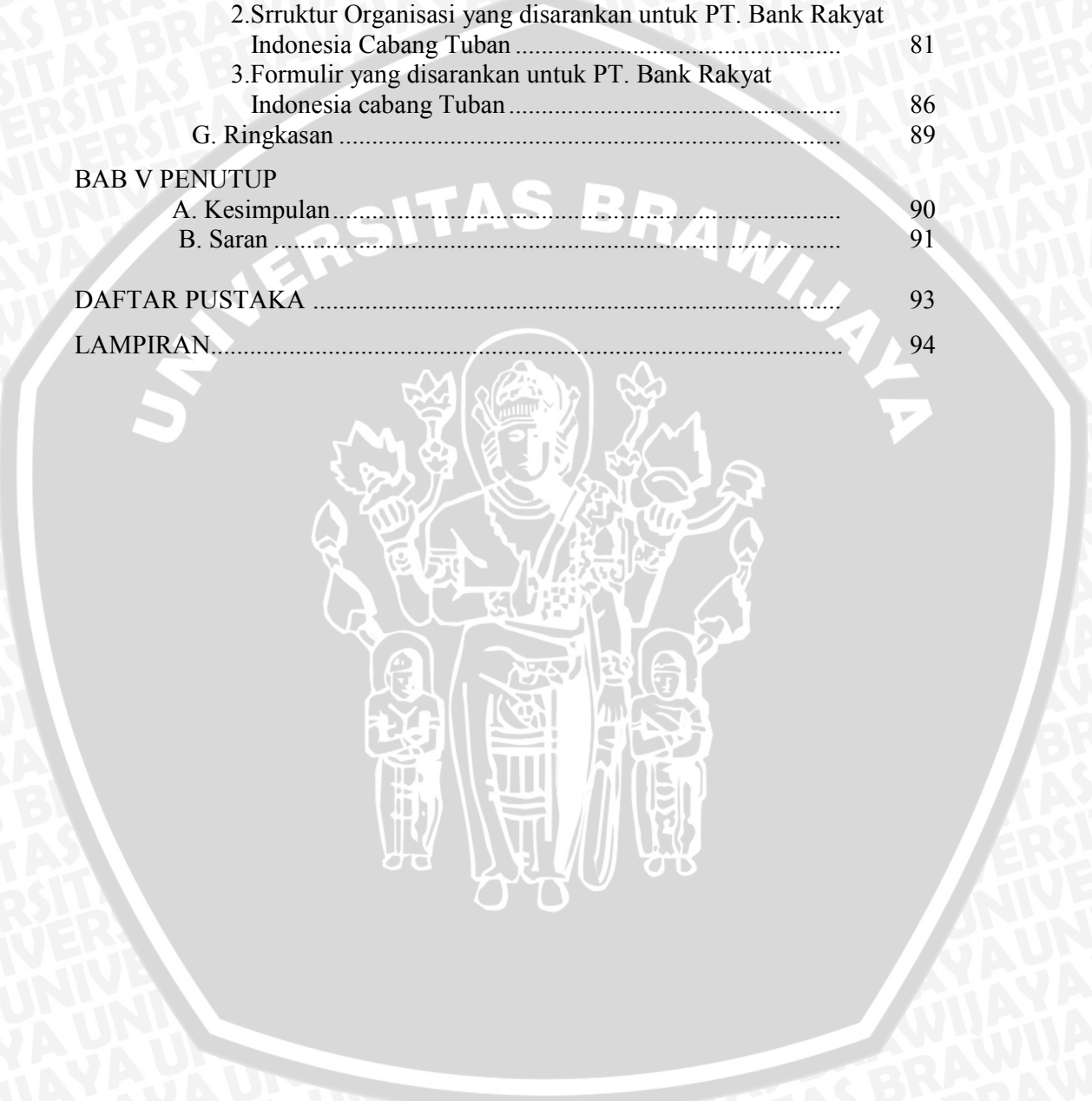
F. Alternatif Sistem dan Prosedur Penyelesaian Permasalahan Pengoperasian ATM dalam Mendukung Pengendalian Intern .....	78
1. Prosedur Penyelesaian Pengoperasian ATM yang Disarankan untuk PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban.....	78
2. Srruktur Organisasi yang disarankan untuk PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban .....	81
3. Formulir yang disarankan untuk PT. Bank Rakyat Indonesia cabang Tuban .....	86
G. Ringkasan .....	89

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	90
B. Saran .....	91

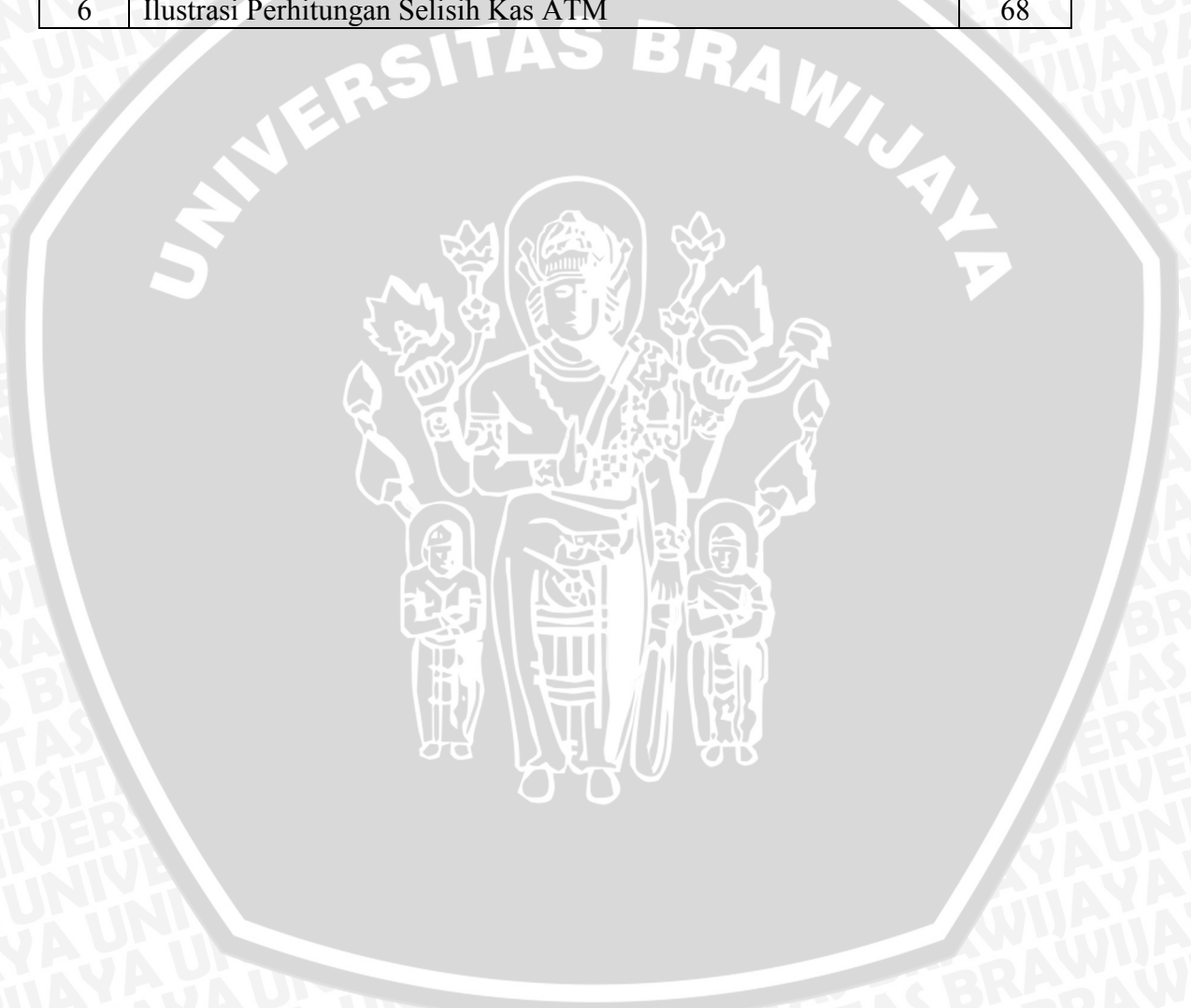
DAFTAR PUSTAKA .....	93
----------------------	----

LAMPIRAN.....	94
---------------	----



**DAFTAR TABEL**

Tab	Judul	Hal
1	Ciri-ciri kemampuan komputer dan kemampuan manusia menurut Wahyudi Kumorotomo dan Subando Agus Margono	16
2	Setoran Awal dan Pengendapan Saldo	52
3	Maksimum Pengambilan dan Transfer	52
4	Maksimum Transfer Perhari	53
5	Biaya Administrasi Kartu ATM	53
6	Ilustrasi Perhitungan Selisih Kas ATM	68



## DAFTAR GAMBAR

Gbr	Judul	Hal
1	Konsep Sistem menurut West Churhman yang dikutip Krismiaji	7
2	Komponen Sistem Informasi Akuntansi menurut Krismiaji	12
3	Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban	50
4	Jenis Kartu Debit PT. Bank Rakyat Indonesia	51
5	Bagan Standart Operasional Prosedur Aplikasi Rekonsiliasi Kas ATM secara Terkomputerisasi	64
6	Formulir Validasi PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban.	73
7	Formulir Pengajuan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban.	74
8	Prosedur Penyelesaian Selisih Kas ATM yang disarankan	79
9	Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban	82
10	Formulir Validasi PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban yang disarankan	83
11	Formulir Pengaduan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban yang disarankan.	85



## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Seiring perkembangan jaman di era globalisasi ini maka tuntutan akan keberadaan teknologi juga semakin pesat. Teknologi saat ini seakan menjadi kebutuhan manusia yang paling utama, hal ini dikarenakan teknologi menawarkan berbagai kemudahan terutama untuk memenuhi kebutuhan manusia. Dengan adanya teknologi maka setiap pekerjaan akan menjadi lebih cepat dan mudah dilakukan.

Teknologi tersebut kemudian dikembangkan menjadi berbagai fasilitas yang dapat meringankan beban pekerjaan seseorang. Perkembangan teknologi yang marak saat ini adalah Anjungan Tunai Mandiri (*Automated Teller Machine*) atau yang dikenal dengan sebutan ATM. Setiap Bank di Indonesia bahkan di dunia kini berlomba-lomba untuk meningkatkan pelayanannya terutama untuk salah satu produk yang dikeluarkannya yaitu ATM. Dengan adanya ATM maka nasabah diberikan kemudahan apabila ingin melakukan transaksi yang berhubungan dengan perbankan.

Salah satu kemudahan yang ditawarkan oleh ATM yaitu nasabah tidak perlu membawa uang dalam jumlah besar jika ingin melakukan transaksi perbankan. Uang yang diperlukan tersebut hanya disimpan dalam satu kartu dan hanya memerlukan nomor PIN atau kode tertentu untuk mengoperasikannya, selain itu uang yang disimpan dalam ATM tersebut dapat diambil selama 24 jam di mesin-mesin ATM dimanapun.

Dengan segala kemudahan yang diberikan, maka ATM membawa banyak keuntungan dan dampak positif bagi para penggunanya. Namun, tidak sedikit pula pihak yang memanfaatkan kecanggihan ATM untuk kejahatan misalnya saja yang banyak terjadi saat ini adalah pembobolan ATM. Pembobolan ATM itu sendiri dibedakan menjadi dua. Yang pertama pembobolan yang murni dari pihak ekstern seperti pencurian dengan merusak mesin ATM. Yang kedua yaitu pembobolan yang dilakukan oleh pihak intern bank seperti adanya konspirasi dari pihak

petugas ATM yang bertanggung jawab membawa kunci atau password ATM dengan Supervisor yang mengawasi kinerja petugas ATM. Selain hal tersebut banyak permasalahan lain yang sering ditemukan khususnya pada pengoperasian ATM Bank Rakyat Indonesia seperti banyaknya keluhan nasabah karena rekening atau saldo pada ATM terdebit tetapi penarikan uang tidak berhasil dilakukan. Hal tersebut tidak hanya merugikan nasabah tetapi juga bank yang bersangkutan. Dampak yang nyata dirasakan bank adalah berkurangnya kepuasan nasabah akan pelayanan publik serta berkurangnya kepercayaan nasabah terhadap reputasi bank tersebut. Penyebab utama terjadinya permasalahan tersebut dikarenakan kegagalan komunikasi antara sistem BRINET (sistem online BRI) di kantor pusat dengan kantor cabang. Selain itu pengamanan terhadap mesin juga masih banyak kekurangan, misalnya banyaknya mesin ATM yang rusak yang jika tidak segera diganti atau diperbaiki akan mengakibatkan kerugian bagi nasabah. Hal lain yang tidak kalah penting adalah tidak adanya kamera pengawas atau CCTV untuk mengawasi jalannya pengoperasian ATM. Selain permasalahan-permasalahan diatas masih terdapat permasalahan lain yang akan dibahas lebih lanjut oleh penulis.

Banyaknya kekurangan yang dimiliki oleh pengoperasian ATM menunjukkan masih rendahnya *internal control* atau pengendalian intern yang baik didalamnya khususnya pada di PT. Bank Rakyat Indonesia. Berdasarkan kejadian tersebut maka penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh mengenai bagaimana *internal control* dalam pengoperasian ATM yang diterapkan dalam bank yang telah menjadi tempat sebagai penelitian oleh si peneliti. Oleh karena itu penulis memilih judul “Evaluasi *Internal Control* Atas Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Yang Terkomputerisasi Pada Pengoperasian Anjungan Tunai Mandiri (Studi Kasus Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban)”.

## B. Perumusan Masalah

Berpedoman pada latar belakang diatas maka perumusan masalah dalam penulisan ini adalah:

1. Bagaimana deskripsi pengoperasian Anjungan Tunai Mandiri pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban?
2. Apa sajakah permasalahan-permasalahan yang berkaitan dengan pengoperasian Anjungan Tunai Mandiri PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban?
3. Bagaimana peranan Sistem Informasi Akuntansi yang Terkomputerisasi dalam rangka meningkatkan pengendalian intern dalam pengoperasian Anjungan Tunai Mandiri pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban?

## C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui deskripsi pengoperasian Anjungan Tunai Mandiri pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban.
2. Untuk mengetahui permasalahan-permasalahan yang berkaitan dengan pengoperasian Anjungan Tunai Mandiri PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban.
3. Untuk mengetahui peranan Sistem Informasi Akuntansi yang Terkomputerisasi dalam rangka meningkatkan pengendalian intern pada pengoperasian Anjungan Tunai Mandiri PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban.

## D. Kontribusi Penelitian

Penelitian ini akan memberikan kontribusi, yaitu:

1. Kontribusi Praktis
  - a. Memberikan masukan bagi instansi yang bersangkutan sebagai bahan pertimbangan kaitannya dengan tindak lanjut kebijaksanaan dalam bidang

*internal control* dan sistem informasi akuntansi yang terkomputerisasi pada pengoperasian Anjungan Tunai Mandiri.

## 2. Kontribusi Akademis

- a. Bagi peneliti bisa sebagai penambah wawasan dalam bidang sistem informasi akuntansi yang terkomputerisasi pada pengoperasian Anjungan Tunai Mandiri serta *internal control* sehingga dapat membandingkan antara teori dan praktek.
- b. Hasil penelitian ini dapat dipergunakan sebagai informasi dan bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya.

## E. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan pemahaman terhadap suatu hasil karya ilmiah oleh pembaca, sehingga pembaca dapat mengetahui dan memahami secara berurutan dalam suatu kajian terperinci, maka diperlukan pembahasan yang sistematis. Adapun sistematika pembahasannya adalah sebagai berikut:

### BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian dan di akhiri sistematika pembahasan.

### BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan mengenai kerangka teori sebagai acuan teori yang akan digunakan sebagai landasan di dalam pemecahan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya.

### BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini akan menguraikan mengenai jenis penelitiannya yang akan dipakai dalam penelitian ini, kemudian dilanjutkan dengan focus penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrument penelitian dan diakhiri dengan Metode Analisis Data.

#### BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil pengumpulan data, dan analisis data serta pembahasan mengenai masalah yang dihadapi perbankan yang berkenaan dengan peranan internal control atas penerapan sistem informasi akuntansi yang terkomputerisasi pada pengoperasian Anjungan Tunai Mandiri (ATM) di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban.

#### BAB V: PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir yang mengemukakan kesimpulan yang diambil dari penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan serta saran-saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi perusahaan tersebut.



## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### A. Konsep Sistem Informasi Akuntansi

#### 1. Konsep Sistem

Konsep sistem menurut W. Gerald Cool, dalam Mulyadi (2001:5) mendefinisikan sebagai berikut:

Konsep Sistem adalah “ sistem merupakan suatu jaringan sejumlah prosedur yang saling berhubungan yang dikembangkan sesuai pola (rencana) yang terpadu untuk melaksanakan kegiatan pokok perusahaan”.

Konsep Sistem menurut Baridwan (2002:3) adalah “sistem merupakan kerangka dan prosedur-prosedur yang saling berhubungan dan disusun sebagai suatu skema yang menyeluruh untuk melaksanakan suatu kegiatan atau fungsi utama dari perusahaan”.

Konsep sistem menurut West Churchman yang dikutip oleh Krismiaji (2002:1) adalah serangkaian komponen yang dikoordinasikan untuk mencapai serangkaian tujuan.

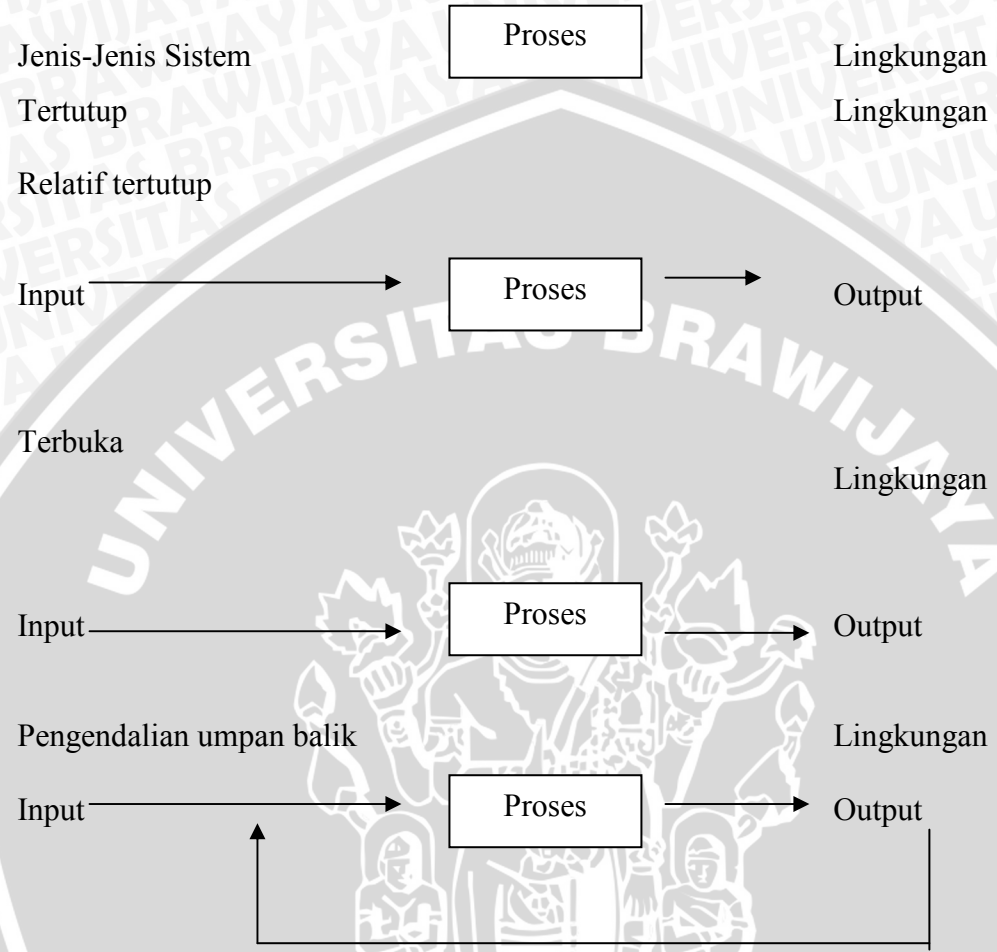
Sesuai dengan definisi tersebut, sebuah sistem memiliki 3 karakteristik, yaitu:

1. Komponen, atau sesuatu yang dapat dilihat, didengar atau dirasakan.
2. Proses, yaitu kegiatan untuk mengkoordinasikan komponen yang terlibat dalam sebuah sistem.
3. Tujuan, yaitu sasaran terakhir yang ingin dicapai dari kegiatan koordinasi komponen tersebut.

#### a. Jenis Sistem

Meskipun sistem memiliki bermacam-macam bentuk, sistem tersebut memiliki karakteristik yang universal. Konsep sistem mengelompokkan sistem kedalam empat kelompok. Seperti terlihat dalam gambar 1

Gambar 1  
Konsep Sistem



Sumber: Konsep Sistem menurut West Churhman dalam Krismiaji (2002:2)

Keterangan:

Sistem tertutup (*closed system*), yaitu sistem yang secara total terisolasi dari lingkungan, tidak ada penghubung dengan pihak eksternal. Sehingga sistem ini tidak memiliki pengaruh terhadap dan dipengaruhi oleh lingkungan yang berada di luar batas sistem. Sistem semacam ini hanya ada dalam teori saja. Karena dalam pernyataan semua sistem berinteraksi dengan lingkungannya dan dengan cara masing-masing.

Sistem relatif tertutup (*relatively closed system*), yaitu sistem yang berinteraksi dengan lingkungannya yang terkendali. Sistem semacam ini memiliki penghubung yang menghubungkan sistem dengan lingkungannya dan mengendalikan pengaruh lingkungan terhadap proses yang dilakukan oleh sistem. Interaksinya berupa input jika input tersebut diperoleh dari lingkungan dan berupa output jika output tersebut ditunjukkan kepada pihak yang berada di luar batas sistem. Sistem yang dirancang dengan baik akan membatasi pengaruh dari luar sistem, bukan mengeliminasi.

Sistem terbuka (*open system*), yaitu yang berinteraksi dengan lingkungan secara tidak terkendali. Di samping memperoleh input dari lingkungan, dan memberikan output bagi lingkungan. Sistem terbuka juga memperoleh gangguan atau input yang tidak terkendali yang akan mempengaruhi proses dalam sistem.

Sistem yang dirancang dengan baik dapat meminimumkan gangguan ini dengan cara mengantisipasi terhadap kemungkinan munculnya dari luar lingkungan dan selanjutnya menciptakan proses dan cara-cara menanggulangi gangguan tersebut.


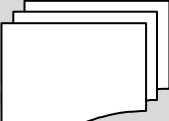


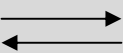
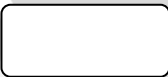

Sistem umpan balik (*feed back control system*), yaitu sistem yang menggunakan sebagian output menjadi salah satu input untuk proses yang sama di masa berikutnya. Sebuah sistem dapat dirancang untuk memberikan umpan balik guna membantu sistem tersebut untuk mencapai tujuannya. Salah satu contoh sistem yang dirancang untuk tujuan melakukan pengendalian adalah sistem laporan pertanggung jawaban, di mana sistem ini menghasilkan laporan pelaksanaan kegiatan yang berisi perbandingan antara target dengan realisasi kegiatan. Atas dasar informasi dalam laporan tersebut, manajemen dapat menggunakannya sebagai umpan balik guna membuat rencana yang lebih baik di masa yang akan datang.



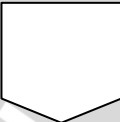
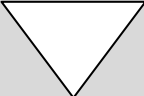



## b. Perangkat Permodelan Sistem

Perangkat permodelan sistem yang digunakan adalah bagan alur dokumen atau *flow chart*, *flow chart* merupakan bagan yang menggambarkan aliran dokumen dalam suatu sistem informasi ( Mulyadi, 2001:60).

Symbol-simbol standart yang digunakan dalam *flow chart* yaitu:

-  1. Dokumen. Menggambarkan semua jenis dokumen yang merupakan formulir untuk merekam data terjadinya suatu transaksi.
-  2. Berbagi dokumen. Untuk menggambarkan berbagai jenis dokumen yang digabungkan bersama di dalam suatu paket .
-  3. Input/output. Menggambarkan catatan akuntansi yang digunakan untuk mencatat data yang direkam sebelumnya dalam dokumen atau formulir.
-  4. Proses. Menggambarkan pengolahan data.
-  5. Garis Alir. Menunjukkan arah proses pengolahan data ( arus dokumen).
-  6. Mulai/berakhir. Simbol untuk menggambarkan awal atau akhir suatu tahap pekerjaan.
-  7. Kegiatan manual. Menunjukkan kegiatan manual seperti mengisi formulir dan sebagainya.

8.  Keputusan. Menggambarkan keputusan yang harus dibuat dalam proses pengolahan data dalam bentuk ya atau tidak.
9.  Penghubung pada halaman yang sama. Menunjukkan ke mana dan bagaimana bagan alir terkait dalam satu dengan yang lain di halaman yang satu.
10.  Penghubung pada halaman yang berbeda. Menunjukkan ke mana dan bagaimana bagan alur terkait satu dengan yang lain pada halaman yang berbeda.
11.  Arsip sementara. Menunjukkan tempat penyimpanan dokumen yang akan diolah lebih lanjut.
12.  Arsip permanen. Merupakan tempat penyimpanan dokumen yang tidak akan di proses lagi.

## 2. Definisi Informasi

Ada perbedaan antara data dan informasi. Data adalah fakta statistik dalam bentuk kumpulan simbol yang tidak mengartikan sesuatu. Informasi adalah data yang telah tersaring, terorganisir, terealisasi, dan saling berhubungan sehingga berguna untuk mencapai tujuan organisasi.

Konsep informasi menurut Raymond McLeod, jr (2001:1) adalah data yang telah diproses, atau data yang memiliki arti.

Definisi data menurut Krismiaji (2002:15) adalah fakta yang dimasukkan ke dalam, disimpan, dan diproses oleh sebuah sistem informasi

akuntansi. Informasi adalah data yang telah diorganisasi, dan telah memiliki kegunaan dan manfaat.

Dengan demikian, informasi adalah hasil pengolahan dari data yang digunakan untuk membantu pengambilan keputusan. Agar informasi berguna dalam pengambilan keputusan, maka harus memiliki kriteria-kriteria sebagai berikut:

1. Relevan, suatu informasi mempunyai manfaat sebagai dasar pengambilan keputusan.
2. Akurat, ketepatan dan dapat diandalkannya suatu informasi.
3. Tepat waktu, informasi yang diperoleh terbaru dan mudah diperoleh saat dibutuhkan.
4. Ringkas, informasi telah dikelompokkan sehingga tidak perlu diterangkan.
5. Jelas, tingkat informasi dapat dimengerti oleh penerima.
6. Dapat dikuantifikasi, tingkat informasi dapat dinyatakan dalam bentuk angka.
7. Konsisten, tingkat informasi dapat diperbandingkan.

### 3. Konsep Sistem Informasi

Definisi sistem informasi menurut Robert A. Leithch dan K. Roscoe davis yang dikutip Jogianto (1999:11) adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung berlangsungnya operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan untuk pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.

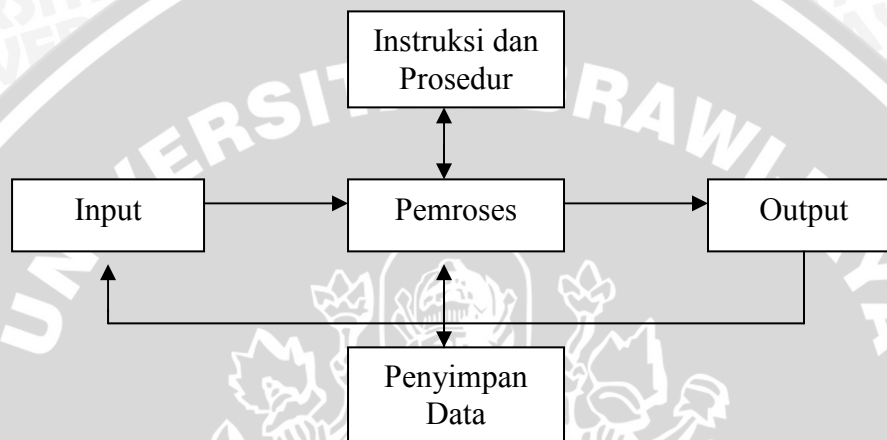
#### 1. Komponen Sistem Informasi

- a. **Tujuan.** Setiap sistem informasi dirancang untuk mencapai satu atau lebih tujuan yang memberikan arah bagi sistem tersebut secara keseluruhan.
- b. **Input.** Data harus dikumpulkan dan dimasukkan sebagai input ke dalam sistem. Sebagian besar input berupa data transaksi. Namun

perlu diingat, bahwa dalam perkembangannya, sebuah sistem informasi akuntansi tidak hanya mengolah data dan menghasilkan informasi keuangan saja, namun juga mengolah data dan menghasilkan informasi non keuangan. Oleh karena itu sebagian input adalah berupa data non keuangan.

Gambar 2

### Komponen Sebuah Sistem Informasi Akuntansi



Sumber: *Komponen Sistem Informasi Akuntansi menurut Krismiaji (2002:16)*

- c. **Output.** Informasi yang dihasilkan oleh sebuah sistem disebut output. Output dari sebuah sistem yang dimasukkan kembali ke dalam sistem sebagai input disebut dengan umpan balik (*feedback*). Output sebuah sistem informasi akuntansi biasanya berupa laporan keuangan dan laporan internal seperti daftar umur piutang, anggaran, dan proyeksi arus kas.
- d. **Penyimpan data.** Data sering disimpan untuk dipakai lagi di masa mendatang. Data yang tersimpan ini harus diperbarui (*update*) untuk menjaga keterkinian data.
- e. **Pemroses.** Data harus diproses untuk menghasilkan informasi dengan menggunakan komponen pemroses. Saat ini sebagian besar perusahaan mengolah datanya dengan menggunakan komputer, agar dapat dihasilkan informasi secara cepat dan akurat.
- f. **Instruksi dan Prosedur.** Sistem informasi tidak dapat memproses data untuk menghasilkan informasi tanpa instruksi dan prosedur rinci. Perangkat lunak (program) komputer dapat dibuat untuk menginstruksikan komputer melakukan pengolahan data. Instruksi dan

prosedur untuk para pemakai komputer biasanya dirangkum dalam sebuah buku yang disebut buku pedoman prosedur.

- g. **Pemakai.** Orang yang berinteraksi dengan sistem dan menggunakan informasi yang dihasilkan oleh sistem disebut dengan pemakai. Dalam perusahaan, pengertian pemakai termasuk di dalamnya adalah karyawan yang melaksanakan dan mencatat transaksi dan karyawan yang mengelola dan mengendalikan sistem.
- h. **Pengamanan dan pengawasan.** Informasi yang dihasilkan oleh sebuah sistem informasi harus akurat, benar dari berbagai kesalahan dan terlindung dari akses secara tidak sah. Untuk mencapai kualitas informasi semacam itu, maka sistem pengamanan dan pengawasan harus dibuat dan melekat pada sistem.

#### 4. Definisi Akuntansi

Menurut AICPA (*American Institute of Certified Public Accountant*), akuntansi adalah:

Akuntansi adalah kegiatan jasa, dimana memiliki fungsi yang menyediakan informasi kuantitatif, laporan keuangan pokok yang sebenarnya, tentang kegiatan ekonomi yang berlangsung terus-menerus yang bertujuan untuk keberhasilan pembuatan keputusan ekonomi, dan sebagai alternatif pembuatan pilihan.

Akuntansi menurut Jogianto (1999:17) adalah proses pencatatan (*recording*), pengelompokan (*classifying*), perangkuman (*summarizing*) dan pelaporan (*reporting*) dari kegiatan transaksi perusahaan.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa akuntansi bertujuan menghasilkan informasi yang digunakan oleh pihak-pihak di dalam perusahaan (manajemen) dan berbagai pihak di luar perusahaan ( pemegang saham, pemeriksa pajak, investor, kreditor) yang mempunyai kepentingan terhadap kegiatan usaha tersebut.

#### 5. Definisi Sistem Informasi Akuntansi

Kegiatan akuntansi bertujuan untuk menerbitkan laporan keuangan. Laporan keuangan tersebut merupakan informasi. Sistem informasi yang berbasis komputer dikenal dengan Sistem Informasi Akuntansi.

Stephen A. Moscove dan Mark G. Simkin dalam Jogianto mendefinisikan Sistem Informasi Akuntansi merupakan suatu komponen organisasi yang mengumpulkan, mengklasifikasikan, memproses, menganalisis, mengkomunikasikan informasi pengambilan keputusan dengan orientasi financial yang relevan bagi pihak-pihak dalam perusahaan (secara prinsip adalah manajemen).

Sistem informasi akuntansi (SIA) merupakan suatu kerangka pengkoordinasian sumber daya (data, material, *equipment*, *suppliers*, *personal*, and *funds*) untuk mengkonversi input berupa data ekonomik menjadi keluaran berupa informasi keuangan yang digunakan untuk melaksanakan kegiatan suatu entitas dan menyediakan informasi akuntansi bagi pihak-pihak yang berkepentingan (Wilkinson, 1993:17).

Dari beberapa definisi yang diberikan dapat diambil kesimpulan bahwa data yang diolah oleh sistem informasi akuntansi adalah data yang bersifat keuangan, sehingga informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi hanya informasi keuangan saja.

#### **a. Komponen Sistem Informasi Akuntansi**

Sistem Informasi Akuntansi terdiri dari lima komponen antara lain:

1. Orang-orang yang mengoperasikan sistem tersebut dan melaksanakan berbagai fungsi.
2. Prosedur-prosedur baik manual maupun yang terotomatisasi yang dilibatkan dalam mengumpulkan, memproses dan menyimpan data tentang aktivitas-aktivitas organisasi.
3. Data tentang proses-proses bisnis organisasi.
4. Software yang dipakai untuk memproses data organisasi
5. Infrastruktur teknologi informasi, termasuk komputer, peralatan pendukung (*peripheral device*) dan peralatan untuk komunikasi jaringan. (Marshall B. Romney & Paul John Steinbart, 2004:3)

#### **b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Sistem Informasi Akuntansi**

Terdapat berbagai faktor yang perlu diperhitungkan dalam menyusun sistem informasi akuntansi. Faktor-faktor itu antara lain adalah *perilaku*

*manusia dalam organisasi, penggunaan metode kuantitatif, dan juga penggunaan computer sebagai alat bantu.*( Baridwan, 2002:7).

*Perilaku manusia* perlu dipertimbangkan dalam menyusun sistem informasi akuntansi karena sistem informasi itu tidak mungkin berjalan tanpa manusia.

*Metode kuantitatif* ini merupakan alat bantu yang penting bagi manajemen dalam rangka melaksanakan tugasnya dan mengambil keputusan. Metode ini akan lebih nampak manfaatnya bila proses data menggunakan komputer. Hal ini terjadi karena kemampuan komputer yang tinggi untuk memanipulasi data.

*Proses pengolahan data akuntansi* akan dapat dilakukan dengan lebih cepat bila menggunakan komputer. Hal ini dapat terjadi karena kemampuan komputer untuk mengolah data yang jauh melebihi kecepatan manusia. Beberapa tahapan dalam proses pengolahan data yang memperoleh manfaat yang besar dari penggunaan komputer antara lain adalah :

1. **Verifikasi.** Komputer dapat mengecek kebenaran maupun kelayakan angka-angka yang menjadi input dalam suatu proses.
2. **Sortir.** Komputer memungkinkan untuk dilakukannya pensortiran data ke dalam beberapa klasifikasi yang berbeda dengan cepat
3. **Tranmission.** Komputer dapat memindahkan lokasi data dari suatu tempat ke tempat yang lainnya dengan cepat
4. **Perhitungan.** Dengan komputer, perhitungan-perhitungan dapat dilakukan dengan cepat. ( Baridwan, 2002:7)

### c. Tujuan Dari Penerapan Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi bagi manajemen berguna untuk pengambilan keputusan, dimana keputusan itu mempengaruhi pelaksanaan proses operasi didalam perusahaan. Dan sistem informasi akuntansi ini akan membantu manajemen dalam mengambil keputusan dengan melalui perekaman, pengklasifikasian, pengolahan dan penyajian data informasi yang akan berguna bagi proses manajemen yang sering disebut dengan pengendalian intern.

Sistem informasi akuntansi berperan di dalam merencanakan, mengoordinir, menguasai dan mengontrol aktivitas perusahaan dengan cara menghasilkan informasi berupa *score keeping*, *directing* maupun *decision making information*. (Baridwan, 2002:9).

## 6. Keunggulan Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Komputer

Sistem Informasi Akuntansi yang berbasis komputer dapat memberikan informasi bagi semua tingkat manajemen, mulai dari tingkat atas (*Top Level Management*) seperti direktur dan Eksekutif, manajemen menengah (*Midle Level Management*) seperti kepala cabang, divisi serta manajemen tingkat bawah (*Lower Level Manajement*) seperti mandor dan supervisor.

Berikut beberapa keunggulan yang dimiliki oleh sistem informasi akuntansi yang di dukung teknologi informasi ( SIA berbasis komputer), yaitu:

- Proses pengolahan data yang cepat
- Memiliki tingkat akurasi informasi yang tinggi
- Efisiensi sumber daya manusia
- Kemudahan akses informasi

Dengan demikian dapat disimpulkan ciri-ciri kemampuan komputer dan kemampuan manusia:

Tabel 1

Kemampuan Komputer	Kemampuan Manusia
Pengolahan cepat	Intuisi dan penilaian
Akurasi	Fleksibilitas dan adaptivitas
Kapasitas penyimpanan ( <i>storage</i> ) yang besar	Responsif terhadap kejadian-kejadian yang tidak terduga
Efektif untuk tugas-tugas yang berulang-ulang ( <i>repetitif</i> )	Pemikiran abstrak
Otomatis	Perencanaan dan penetapan tujuan ( <i>goal setting</i> )
Dapat berfungsi hampir secara terus-menerus	Mampu mengenali pola tindakan
Teliti dalam mendeteksi situasi menyimpang	Mampu menetapkan prosedur dan kontrol
Dapat diperbaiki dan	Dapat mengemukakan argfumentasi



ditingkatkan (up-grade) Bekerja hanya kalau diperintah
---

Sumber: Wahyudi Kumorotomo dan Subando Agus Margono (2004:17)

## B. Hubungan Sistem Informasi Akuntansi dengan Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi Akuntansi merupakan salah satu sistem informasi terpenting bagi perusahaan, namun bukan merupakan keseluruhan atau satu-satunya sistem informasi formal. Sistem informasi perusahaan menyeluruh meliputi sistem informal, berbagai sistem informasi formal dan fungsional seperti sistem informasi pemasaran dan personalia yang menghasilkan laporan tentang pangsa pasar (*market share*) dan keterampilan personalia. Informasi semacam itu tidak disediakan oleh sistem informasi akuntansi.

Selain sistem informasi akuntansi, sistem informasi manajemen (SIM) juga merupakan sistem informasi yang sangat penting. Tujuannya adalah untuk menyajikan kepada manajer informasi yang berguna dalam mengambil keputusan atau mengarahkan perhatian, baik berupa informasi keuangan maupun tidak. Karena pemakainnya hanya manajer dan jenis informasinya tidak hanya menyangkut keuangan, maka sistem informasi manajemen bertumpang tidih dengan sistem informasi akuntansi. Menurut Wilkinson ( Agus Maulana,1993:18)

Sistem informasi Manajemen (SIM) menangani semua data yang masuk di dalam organisasi dan menghasilkan semua informasi yang dibutuhkan oleh semua tingkatan manajemen. Informasi yang dihasilkan oleh SIM dapat berupa informasi keuangan dan informasi yang dihasilkan dari pengolahan data transaksi yang bukan bersifat keuangan. Pada organisasi kecil yang data keuangan saja, Sistem Informasi Akuntansi (SIA) hampir mewakili semua SIM, atau dengan kata lain SIA adalah SIM dan SIM adalah SIA. Pada organisasi yang besar, SIA merupakan subsistem dari SIM dan SIA merupakan subsistem yang terbesar dari SIM.

## C. Formulir dalam Sistem Informasi Akuntansi

Peranan dan fungsi formulir dalam sistem informasi akuntansi menurut “ CECIL GILLESPIE” dalam Baridwan ( 2002:7-8) adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menentukan hasil kegiatan perusahaan.  
Peranan ini dapat dilihat dari pekerjaan membuat distribusi dan pembuatan laporan-laporan untuk pimpinan.
- b. Untuk menjaga aktiva-aktiva dan utang-utang perusahaan
- c. Untuk memerintahkan mengerjakan suatu pekerjaan
- d. Untuk memudahkan penyusunan rencana-rencana kegiatan, penilaian hasil-hasilnya dan penyesuaian rencana-rencana.

Peranan ini dapat dilihat dari penggunaan rencana produksi yang akan digunakan untuk menilai kegiatan produksi, kemudian kalau diperlukan mengadakan perubahan terhadap rencana tadi.

### **1. Alasan Penggunaan Formulir**

Alasan pokok penggunaan formulir adalah untuk memudahkan suatu arus, proses dan analisis dari suatu data dengan cara penyusunan data, meminimumkan waktu pencatatan dengan menghapuskan penulisan data, konstan, memungkinkan control terhadap kegiatan.

Penyusunan data dalam pengecekan, penggunaan informasi konstan, identifikasi terhadap data variable memungkinkan adanya penghematan waktu dalam penelitian data seperti dengan cara pemberian tanda cek, melingkari data dan sebagainya. *Control* terhadap kegiatan dapat dilakukan dengan menyediakan tembusan dan formulir yang sama kepada orang yang berbeda, yang disampaikan orang yang sama untuk diperbandingkan.

### **2. Penggunaan Formulir Elektronik**

Penggunaan formulir secara manual seperti di atas dikhawatirkan akan masih ditemukan kelemahan-kelemahan seperti kesalahan sumber daya manusia dalam mencocokkan data, kurangnya efisiensi waktu, serta keakuratan informasi yang masih rendah. Oleh karena itu, maka beberapa instansi menerbitkan formulir elektronik yang diharapkan dapat mengeliminasi kelemahan pada formulir manual. Formulir-formulir itu sendiri dapat berupa dokumen kertas atau format yang ditampilkan dalam

peralatan masukan atau keluaran komputer seperti terminal layar monitor. Formulir yang telah diisi disebut dalam sistem pemrosesan data.

Agar formulir-formulir yang digunakan untuk mencatat transaksi yang terjadi tidak menimbulkan kesulitan, maka formulir-formulir itu perlu direncanakan dengan sebaik-baiknya yang disebut dengan *records manajement* (manajemen catatan). Ruang lingkup dari *records manajement* adalah meliputi:

1. Menentukan kebutuhan formulir. Dalam kegiatan ini perancang sistem harus dapat menentukan formulir-formulir apa saja yang dibutuhkan. Juga harus dapat ditentukan apakah formulir-formulir itu sudah digunakan dalam sistem yang berlaku sekarang atau belum. Bila sudah digunakan, perlu ditentukan apakah formulir tersebut masih dapat digunakan, dalam arti apakah diperlukan perubahan-perubahan terhadap formulir atau tidak.
2. Merencanakan formulir yang akan dibuat.

Bentuk formulir yang direncanakan harus memenuhi beberapa syarat umum yaitu:

- Mudah diisi
- Kolom-kolomnya cukup untuk data yang akan diisikan.
- Menghemat tenaga pengisian formulir, yaitu dengan mencetak informasi yang harus selalu terdapat pada setiap formulir itu.
- Menyediakan tempat bagi nama orang yang menangani formulir itu.
- Ukurannya harus ekonomis, yaitu disesuaikan dengan ukuran kertas yang ada sehingga tidak terjadi pemborosan bahan.

Penggunaan warna yang berbeda dari setiap lembar tembusan formulir akan memudahkan distribusi setiap lembar formulir itu kepada pihak-pihak yang berkepentingan. Selain setiap lembar tembusan itu dibuat dengan warna yang berbeda, pada setiap lembar tembusan perlu dituliskan nama bagian (orang) yang akan diberi tembusan itu. Banyaknya lembar tembusan untuk setiap formulir perlu direncanakan dengan tepat agar dapat menghemat biaya penyediaan formulir dan mencegah jangan sampai data tertentu diberikan pada orang yang tidak berhak.

3. Menentukan kualitas kebutuhan formulir. Penentuan banyaknya formulir yang dibutuhkan dalam satu periode tertentu berguna untuk membuat rencana pengadaan formulir. Dengan adanya rencana pengadaan formulir, dapat dicegah terjadinya kelebihan atau kekurangan formulir. Untuk dapat menentukan jumlah kebutuhan formulir dalam satu periode, diperlukan pengetahuan yang cukup mengenai jenis dan frekuensi transaksi dalam perusahaan.

4. Mengawasi penggunaan formulir. Formulir yang ada perlu diawasi dengan sebaik-baiknya agar tidak digunakan untuk berbuat kecurangan. Agar pengawasan ini dapat dilakukan, formulir-formulir yang ada harus disimpan dalam tempat yang terkunci. Tanggung jawab atas penyimpanan formulir itu harus ditunjukkan dengan jelas.
5. Menentukan jangka waktu penyimpanan dan saat pemusnahan. Pada umumnya jangka waktu penyimpanan formulir dapat dipisahkan menjadi tiga, yaitu: kurang dari satu tahun, lebih dari satu tahun dan permanent. Dengan diketahuinya formulir itu masuk dalam jangka penyimpanan yang mana, dapat ditentukan jangka waktu formulir itu harus disimpan dan tanggal pemusnahannya. Pada saat formulir dimusnahkan, perlu dilakukan pengawasan agar dapat dipastikan bahwa formulir-formulir itu betul-betul sudah dimusnahkan, sehingga akan dapat dicegah kemungkinan formulir itu jatuh ketangan yang tidak berhak.
6. Menentukan alat untuk mensortir dan menyimpan formulir. Disini formulir diproses tanpa disortir terlebih dahulu, tetapi yang disortir adalah datanya. Dan tempat penyimpanan formulir tersebut adalah file.  
( Baridwan, 2002:58)

#### **D. Sistem Informasi Akuntansi Sebagai Bentuk Pengendalian Intern**

##### **1. Pengertian Pengendalian Intern**

Menurut Mulyadi (2001:163), sistem pengendalian intern meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga kekayaan organisasi, mengecek ketelitian dan keadaan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen.

Di lain pihak, oleh Krismiaji (2002:218) Pengendalian intern (*internal control*) adalah rencana orang dan metode yang digunakan untuk menjaga/melindungi aktiva, menghasilkan informasi yang akurat dan dapat dipercaya memperbaiki efisiensi untuk mendorong ditaatinya kebijakan manajemen.

##### **2. Tujuan Pengendalian Intern**

Tujuan dilakukannya pengendalian intern adalah untuk mencegah timbulnya kerugian bagi sebuah organisasi yang muncul antara lain karena:

- a. Penggunaan sumber-sumber daya yang tidak efisien dan boros.
- b. Keputusan manajemen yang tidak baik.

- c. Kesalahan yang disengaja dalam pencatatan dan pemrosesan data.
- d. Kehilangan/kerusakan catatan secara tidak sengaja.
- e. Kehilangan aktiva karena kecerobohan karyawan.
- f. Tidak ditaatinya kebijakan manajemen dan peraturan lainnya oleh para karyawan.
- g. Perubahan secara tidak sah terhadap SIA atau komponennya.

Adapun tujuan menurut definisi Baridwan (2002:13) yaitu untuk:

- a. Menjaga keamanan harta milik suatu organisasi
- b. Memeriksa ketelitian dan kebenaran data akuntansi
- c. Memajukan efisiensi dalam operasi
- d. Membantu menjaga agar tidak ada yang menyimpang dan kebijaksanaan manajemen yang telah ditetapkan lebih dahulu.

Tujuan sistem pengendalian intern menurut definisi Mulyadi (2001:163) adalah:

1. Menjaga kekayaan organisasi
2. Mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi
3. Mendorong efisiensi, dan
4. Mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen

Menurut AICPA (*American Institute of Certified Public Accountants*) yang dirinci lagi dalam statement On auditing Standart Nomor 1, membagi pengendalian intern menjadi pengawasan administrative dan pengawasan akuntansi sebagai berikut:

**Pengawasan akuntansi** terdiri dari struktur organisasi dan prosedur-prosedur serta catatan-catatan yang berkaitan dengan pengamanan aktiva dan dapat dipercayainya catatan financial, dan konsekuennya, organisasi, prosedur, dan catatan-catatan itu disusun untuk memberikan jaminan yang cukup dalam arti:

- a. transaksi-transaksi dilaksanakan sesuai dengan otorisasi manajemen yang umum maupun khusus.
- b. Transaksi-transaksi dicatat untuk memungkinkan penyusunan laporan keuangan yang sesuai dengan prinsip akuntansi yang

umumnya diterima atau kriteria-kriteria lain yang perlu untuk laporan-laporan tersebut dan menunjukkan pertanggungjawaban atas aktiva.

- c. Access (penggunaan) aktiva hanya diperbolehkan bila sesuai dengan otorisasi manajemen.
- d. Tanggungjawab atas aktiva (menurut catatan) dibandingkan dengan aktiva yang ada setiap waktu tertentu dan diambil tindakan yang perlu bila ada perbedaan-perbedaan.

**Pengawasan Administratif** meliputi struktur organisasi dan prosedur-prosedur serta catatan-catatan yang berkaitan dengan proses pengambilan keputusan yang berhubungan dengan pengesahan (*otorisasi*) transaksi-transaksi oleh manajemen. Otorisasi tersebut merupakan fungsi manajemen yang secara langsung berhubungan dengan tanggung jawab untuk mencapai tujuan-tujuan perusahaan (organisasi) dan merupakan titik awal untuk menyusun pengawasan akuntansi atas transaksi-transaksi. (Baridwan, 2002:20)

Adapun unsur pokok sistem pengendalian intern adalah:

1. Struktur organisasi yang memisahkan tanggung jawab fungsional secara tegas.
2. Sistem wewenang dan prosedur pencatatan yang memberikan perlindungan yang cukup terhadap kekayaan, utang, pendapatan, dan biaya.
3. Praktik yang sehat dalam melaksanakan tugas dan fungsi setiap unit organisasi.
4. Karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggung jawabnya. (Mulyadi, 2001:164)

## **E. Pengendalian Intern Akuntansi dalam Lingkungan Pengolahan Data Elektronik**

### **1. Karakteristik Pengendalian Intern akuntansi**

Sistem pengendalian intern dalam perusahaan yang menggunakan komputer sebagai alat bantu pengolahan data, akan terjadi pergeseran dari sistem yang berorientasi pada orang ke sistem yang berorientasi pada komputer (*computer-oriented system*). Karakteristik pengendalian akuntansi dengan sistem pengolahan data elektronik adalah sebagai berikut:

- a. Karena ketelitian dan kecepatan pengolahan data dengan komputer, lebih sedikit diperlukan cek silang dalam pengolahan data, terutama yang menyangkut perhitungan dalam pengolahan data akuntansi.

- b. Komputer dapat melakukan berbagai pemeriksaan (*edit*) yang semula dilakukan oleh manusia melalui program komputer, sehingga mengurangi pekerjaan editing dokumen secara visual.
- c. Sistem komputer menitik beratkan pengendalian melalui program komputer, sehingga pembagian tanggungjawab fungsional dalam pelaksanaan transaksi dapat dikurangi. ( Mulyadi, 2001:181)

## 2. Unsur Pengendalian Intern dalam Lingkungan Pengolahan Data Elektronik

Pengendalian intern akuntansi dalam lingkungan pengolahan data elektronik dibagi menjadi dua: pengendalian umum (*general control*) dan pengendalian aplikasi (*application control*). (Mulyadi, 2001:183).

### Pengendalian Umum (*General Control*)

Unsur pengendalian umum ini meliputi: organisasi, prosedur dan standar untuk perubahan program, pengembangan sistem dan pengoperasian fasilitas pengolahan data. (Mulyadi, 2001:185)

#### a. Organisasi

Dalam sistem komputer, fungsi-fungsi otorisasi, operasi, dan akuntansi seringkali digabung dalam wujud program komputer, sehingga penggabungan ketiga fungsi ini memerlukan metode pengendalian khusus.

Untuk menciptakan sistem pengendalian intern dalam lingkungan pengolahan data elektronik, yang fungsi otorisasi dan fungsi akuntansinya dimasukkan dalam program komputer, perlu diadakan pemisahan fungsi-fungsi sebagai berikut:

1. Fungsi perancangan sistem dan penyusunan program
2. Fungsi operasi fasilitas pengolahan data.
3. Fungsi penyimpanan program dan kepustakaan.

#### b. Pengendalian Terhadap Sistem dan Program

Pengendalian umum yang bersangkutan dengan fungsi pengembangan sistem dan program meliputi:

1. **Prosedur penelaahan dan pengesahan sistem baru.** Setiap sistem yang baru harus ditelaah lebih dahulu oleh komisi yang berwenang untuk itu.
2. **Prosedur pengujian program.** Pengujian program sangat penting untuk meyakinkan bahwa program yang dibuat sesuai dengan spesifikasi desainnya dan mencakup logika pengambilan keputusan dan logika pengolahan data untuk memenuhi kebutuhan pemakai.
3. **Prosedur pengubahan program.** Perubahan program harus dilakukan oleh fungsi perancangan sistem dan program, dan bukan oleh fungsi operasi fasilitas pengolahan data.
4. **Dokumentasi.** Dokumentasi program merupakan alat penting untuk memahami dan mengawasi program dan merupakan catatan sejarah semua fakta yang bersangkutan dengan setiap program. Dokumentasi program dilaksanakan dalam program run book, yang berisi (1) deskripsi tentang tujuan program, (2) satu set lengkap bagan alir (*flowchart*), (3) himpunan daftar program, (4) contoh semua laporan yang dihasilkan oleh program.

### c. Pengendalian Terhadap Fasilitas Pengolahan Data

Fasilitas pengolahan data meliputi empat bidang utama berikut ini:

1. **Operasi konversi data.** Kegiatan konversi data terdiri dari perubahan data dari dokumen sumber ke dalam bentuk yang dapat dibaca oleh komputer, baik dengan metode batch atau dengan direct-entry mode.
2. **Operasi Komputer.** Dapat diawasi dengan menggunakan *console control*. Operasi computer harus diawasi sedemikian rupa untuk menjamin keandalan data akuntansi yang diolah dan untuk memberikan perlindungan terhadap arsip data dan program dari kehilangan, kerusakan, atau perubahan dan pengungkapan tanpa ijin.



3. **Perpustakaan.** Pengendalian terhadap penyimpanan arsip data dan program harus dilakukan oleh karyawan perpustakaan dalam tempat yang terlindung dengan baik, yang hanya dapat dimasuki oleh karyawan yang diijinkan untuk itu.
4. **Fungsi pengendalian.** Fungsi pengendalian bersangkutan dengan pengendalian terhadap masukan dan keluaran Departemen Pengolahan Data Elektronik. Fungsi pengendalian dibagi menjadi dua:
  - **Fungsi pengawas internal** dilaksanakan oleh bagian Grup Pengawas dalam Departemen Pengolahan Data Elektronik, yang mencakup:
    - Mengawasi tahap pengolahan data sejak diterima dari pemakai sampai dengan saat dikirimkannya informasi kepada pemakai tersebut.
    - Bertindak sebagai penghubung antara departemen pengolahan elektronik dengan para pemakai.
    - Mencatat input control totals dalam control log untuk dicocokkan dengan total yang dihitung oleh komputer.
    - Mengawasi kesalahan-kesalahan yang ditolak oleh komputer untuk menjamin bahwa semua kesalahan telah dikoreksi dan hasil koreksinya telah dimasukkan ke dalam sistem komputer.
    - Menjamin bahwa laporan yang merupakan keluaran departemen pengolahan data elektronik dapat disajikan pada waktunya dan didistribusikan kepada manajer yang berhak menerimanya.
  - **Fungsi pengawas ekstern** dilaksanakan untuk melakukan pengecekan secara independen terhadap pelaksanaan fungsi Departemen Pengolahan Data Elektronik. Pengecekan itu dilaksanakan oleh departemen pemakai, atau dalam perusahaan besar dilakukan oleh unit organisasi khusus yang dibentuk dalam Departemen Akuntansi dan Keuangan, yang bertugas:

- Mengadakan perbandingan keluaran departemen pengolahan data elektronik dengan yang direncanakan untuk mendeteksi adanya unsur-unsur yang tidak biasa dan mengusulkan tindakan koreksi.
- Melakukan pengambilan sampel secara sistematis terhadap keluaran departemen pengolahan data elektronik untuk menentukan apakah sistem yang digunakan berfungsi sebagaimana dirancang.
- Menangani pertanyaan, permintaan, dan kritik dari pemakai mengenai keluaran departemen pengolahan data elektronik, sebagai umpan balik bagi perancang sistem dan pembuat program.

### **Pengendalian Aplikasi (*Application Control*)**

Pengendalian aplikasi mempunyai tujuan berikut ini:

1. Menjamin bahwa semua transaksi yang telah diotorisasi telah diproses sekali saja secara lengkap.
2. Menjamin bahwa data transaksi lengkap dan teliti.
3. Menjamin bahwa pengolahan data transaksi benar dan sesuai dengan keadaan.
4. Menjamin bahwa hasil pengolahan data dimanfaatkan untuk tujuan yang telah ditetapkan.
5. Menjamin bahwa aplikasi dapat terus menerus berfungsi.  
( Mulyadi, 2001:189)

Pengendalian aplikasi dapat dibagi menjadi dua:

- a. **Pengendalian Preventif.** Pengendalian ini bertindak sebagai petunjuk untuk membantu sesuatu terjadi seperti yang seharusnya terjadi dan sangat diperlukan dalam pengolahan data elektronik, karena hal ini dapat mencegah terjadinya masalah. Pengendalian preventif diletakkan di sepanjang proses pengolahan data dalam sistem pengolahan data elektronik. Umumnya unsure pengendalian preventif dilaksanakan sebelum data masuk ke dalam program komputer, yang meliputi unsure-unsur:
  - Otorisasi data sumber.
  - Konversi data.
  - Penyiapan data sumber.
  - Turnaround documents.
  - Formulir bernomor urut tercetak.
  - Validasi masukan.
  - Pemutakhiran arsip dengan komputer.

- b. **Pengendalian Detektif.** Pengendalian detektif tidak akan mencegah terjadinya masalah, namun akan memberi petunjuk dimana letak terjadinya masalah. Contoh pengendalian detektif ini adalah data transmission, control register, control totals, dokumentasi dan testing, penggunaan label, dan output check.  
(Mulyadi, 2001:190)

## **F. Sistem Informasi Akuntansi Anjungan Tunai Mandiri**

### **1. Pengertian Anjungan Tunai Mandiri**

Anjungan Tunai Mandiri adalah suatu alat / mesin yang berfungsi untuk melakukan transaksi perbankan baik tunai maupun non tunai sebagai alternative pengganti Teller. Anjungan Tunai Mandiri memiliki jam kerja selama 24 jam.

Kartu Anjungan Tunai Mandiri adalah kartu debit berbasis PIN yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi-transaksi perbankan baik tunai maupun non tunai dan kartu debit yang berbasis PIN dan tanda tangan dengan layanan kemudahan transaksi perbankan lain dan belanja.

### **2. Jenis-jenis Kartu Anjungan Tunai Mandiri antara lain:**

- a. Kartu Classic
- b. Kartu Gold
- c. Kartu Platinum

### **3. Ketentuan Kartu Anjungan Tunai Mandiri**

- a. Produk yang diberikan fasilitas kartu ATM adalah produk tabungan yang dapat dilayani di Kanca, Kancapem dan Kantor Unit.
- b. Nasabah yang boleh mendapatkan fasilitas Kartu ATM adalah nasabah perorangan pemilik rekening tabungan di Bank yang bersangkutan dengan mengajukan aplikasi/ permohonan Kartu ATM yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- d. Kartu ATM dan PIN harus dikelola oleh petugas/ pejabat yang berbeda.

- e. Kartu ATM dapat dipergunakan pada ATM bank yang bersangkutan, merchant, Phone Banking, dan ATM Bank lain yang mempunyai hubungan kerja sama.
- f. ATM Bank yang bersangkutan beroperasi selama 24 jam dalam sehari, 7 hari dalam seminggu.
- g. AMO/ Supervisor Pelayanan Kas dan Petugas ATM di Kanca, Pincapem/ Supervisor dan Petugas ATM di Kancapem, kaunit dan atau Petugas ATM di bank Unit wajib memeriksa Kas ATM sesuai dengan kebutuhan melalui sistem online atau apabila mendapatkan instruksi dari Bagian Pelayanan Kartu Debit untuk menjamin kecukupan Kas ATM untuk keperluan operasional dalam waktu tertentu.
- h. Penunjukan Petugas ATM diatur sebagai berikut:
  - 1. Petugas/ Deskmanatau Teller yang ditunjuk oleh Pinca secara tertulis dengan Surat Keputusan Pinca.
  - 2. Disamping petugas diatas, harus ditunjuk satu orang petugas back up oleh Pinca secara tertulis dengan Surat Keputusan Pinca.
- i. Kegiatan opname kas wajib dilaksanakan pada saat tambahan kas atau pada saat tertentu seperti: ada transaksi yang bermasalah terkait dengan kas dan atau ada perbaikan mesin ATM.
- j. Pengajuan perubahan PIN karena terblokir, penggantian dan penutupan Kartu ATM hanya dapat dilayani melalui unit kerja asal pemilik kartu.
- k. Penutupan Kartu ATM harus diikuti dengan penyerahan kartu ATM oleh nasabah yang bersangkutan untuk selanjutnya dimusnahkan (digunting) dihadapan nasabah.

#### 4. Kegunaan Anjungan Tunai Mandiri

Anjungan Tunai Mandiri (ATM) memberikan kemudahan bagi nasabah untuk dapat melakukan penarikan tunai dimana saja. Cukup dengan Kartu ATM, nasabah akan mendapatkan berbagai kemudahan antara lain :

- a. Penarikan uang tunai di banyak lokasi ATM dan ATM Bersama di seluruh Indonesia.
- b. Jaringan ATM Online 24 jam.
- c. Informasi saldo rekening.
- d. Transfer baik sesama dan antar rekening.
- e. Pembayaran tagihan-tagihan (telepon, listrik, dan kartu kredit)
- f. Pembelian voucher/ isi ulang pulsa (Satelindo, Telkomsel, Mentari, dan XL)
- g. Registrasi e- Banking
- h. Layanan lainnya: perubahan PIN.

Di samping keunggulan-keunggulan yang dimiliki, Anjungan Tunai Mandiri juga memiliki beberapa kelemahan antara lain:

1. Jika sistem sedang tidak on line maka nasabah tidak dapat melakukan transaksi apapun pada mesin ATM.
2. Jika terjadi permasalahan dalam pengoperasian ATM maka, akan ada salah satu pihak yang dirugikan baik bagi bank yang bersangkutan maupun nasabah. Misalnya, saldo kas terdebit tetapi uang tidak berhasil keluar dari mesin ATM dan sebagainya.

#### G. Sistem Pembayaran Elektronik

Pada pengoperasian Anjungan Tunai Mandiri sistem yang diterapkan adalah sistem pembayaran elektronik atau *Elektronik Fund Transfer (EFT)*. Menurut George H. Bodnar dan William S. Hopwood (2004:21) elektronik fund transfer merupakan sistem pembayaran elektronik dimana pemrosesan dan komunikasi dilakukan secara elektronik. Dalam sistem *Elektronik Fund Transfer* memungkinkan terjadinya perpindahan dana antar organisasi secara elektronik

atas dasar instruksi pelanggan atau nasabah. Anjungan Tunai Mandiri menjalankan fungsi perbankan dengan lebih cepat melalui pengurangan intervensi manual. ATM terhubung dengan jaringan komputer yang memproses transaksi keuangan dan, dalam hal penggunaan jaringan secara bersama-sama, selain itu ATM juga menyediakan fungsi kliring dengan bank lain.

## H. Pengendalian Anjungan Tunai Mandiri

Penerbitan kartu Anjungan Tunai Mandiri baru dilakukan bila ada permintaan dari nasabah. Syarat utama untuk memiliki ATM adalah harus memiliki buku tabungan di bank yang bersangkutan. Selain itu, nasabah tersebut diharuskan mengisi formulir untuk pembuatan ATM. Setelah data lengkap maka bank merequest ke kantor pusat melalui sistem online yang dilakukan secara terkomputerisasi.

Penggunaan ATM oleh nasabah dimungkinkan dengan adanya Kartu ATM. Setelah kartu ATM dimasukkan kedalam mesin ATM, maka kartu akan dibaca oleh *magnetic card reader* yang ada didalam mesin. Fungsi dari *magnetic card reader* hanya sebagai pembaca dan penerima data. Setelah dibaca, lalu data tersebut dikirim ke sistem komputerisasi bank. Karena fungsinya hanya sebagai penerima data, maka *magnetic card reader* tidak memiliki memori yang bisa menyimpan data nasabah melainkan data yang diacak. Saat mesin berhasil membaca data dalam Kartu ATM tersebut, maka mesin akan meminta data PIN (*Personal Identification Number*). PIN ini tidak terdapat di dalam kartu ATM melainkan harus di-input oleh nasabah. Kemudian setelah PIN dimasukkan, maka data PIN tersebut akan diacak (*di-encrypt*) dengan rumus tertentu dan dikirim ke sistem komputerisasi bank bersangkutan. Pengacakan data PIN ini dimaksudkan agar data yang dikirim tidak dibaca oleh pihak lain. PIN yang sudah diacak berikut isi data dari kartu akan dikirim langsung ke sistem komputer bank untuk diverifikasi. Setelah data selesai diproses di sistem komputer bank, maka data akan dikirim kembali ke ATM dan nasabah dapat melakukan transaksi yang

diinginkan. Mesin ATM tidak menyimpan data nasabah maupun PIN nasabah hal ini terjadi karena prinsip kerja mesin ATM yang hanya menyampaikan pesan (*pass through request*) nasabah ke sistem komputer bank bersangkutan.

Untuk menjaga keamanan kartu ATM, nasabah diharapkan tidak meminjamkan Kartu ATM kepada orang lain untuk kepentingan apapun.

**Untuk menjaga kerahasiaan PIN ada beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu:**

1. Jangan memberitahukan PIN kepada orang lain.
2. Sedapat mungkin jangan ada yang melihat saat kita meng-input PIN.
3. Ganti PIN secara berkala.
4. PIN hendaknya bukan sesuatu yang mudah ditebak, misalnya tanggal lahir.
5. Jangan menyimpan surat pemberitahuan PIN dari bank di tempat yang mudah ditemukan.
6. Jangan mencatat PIN di sembarang tempat.
7. PIN menjadi tanggung jawab sepenuhnya dari pemilik rekening.

### **1. Pengendalian Sistem Informasi Akuntansi Anjungan Tunai Mandiri**

Dalam pengoperasian ATM tidak semua transaksi dapat dilakukan dengan sempurna. Hal ini dapat disebabkan oleh adanya gangguan-gangguan yang terdapat pada mesin ATM. Salah satu masalah yang sering terjadi adalah kelebihan kas dan kekurangan kas. Kelebihan kas adalah dimana sisa kas fisik lebih besar daripada sisa kas menurut srtuk jurnal transaksi atau pembukuan ATM yang terdapat pada Laporan ATM *Report Printing*. Sedangkan kekurangan kas adalah keadaan dimana sisa kas fisik lebih kecil dari pada sisa kas menurut jurnal transaksi atau pembukuan ATM yang terdapat pada Laporan ATM *Report Printing*.

Apabila terjadi hal-hal seperti diatas maka, bank harus melakukan Rekonsiliasi ATM yaitu suatu proses pencocokan transaksi penarikan tunai pada Mesin ATM dengan transaksi yang ada pada sistem komputerisasi bank

menggunakan sarana data Elektronik Jurnal (EJ) dan data *Critical Report* TLI507 secara otomatis.

## 2. Catatan-catatan yang digunakan dalam proses Rekonsiliasi antara lain:

- a. **Electronic Jurnal Log (EJ Log)** adalah catatan seluruh kegiatan ATM yang direkam dalam bentuk file di hard disk ATM, sebagai *back up* dari jurnal printer.
- b. **Berita Acara Opname Kas ATM** adalah berita acara yang wajib dibuat oleh unit kerja pengelola ATM setiap melakukan opname kas ATM yang berisi informasi sisa kas fisik ATM, sisa kas menurut saldo pada sistem komputerisasi bank.
- c. ***Critical Report* TLI507** adalah laporan data transaksi ATM yang diproses atau dihasilkan oleh sistem komputerisasi bank.
- d. **Berita Acara Penelitian dan Penyelesaian Selisih Kas ATM** adalah berita acara yang wajib dibuat oleh unit kerja pengelola ATM setiap melakukan penelitian dan penyelesaian selisih kas ATM.

## 3. Ketentuan-Ketentuan Proses Rekonsiliasi Anjungan Tunai Mandiri

1. Proses rekonsiliasi ATM dilakukan satu hari (H+1) setelah pelaksanaan opname kas ATM.
2. Elektronik Jurnal (EJ Log) yang digunakan dalam proses rekonsiliasi adalah EJ dalam satu periode opname kas.
3. *Critical Report* TLI507 yang digunakan dalam proses rekonsiliasi ATM adalah *Critical Report* TLI507 harian yang tanggalnya sama dengan satu periode opname kas.
4. Laporan hasil rekonsiliasi ATM khusus transaksi *Not Match* harus dicetak dan dipelihara kerjakan sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Laporan hasil rekonsiliasi ATM khusus transaksi *Not Match* sistem komputerisasi bank yang nomor transaksinya lebih kecil dari nomor awal pada EJ Log dan nomor transaksinya lebih besar dari nomor akhir pada EJ Log tidak diikutsertakan pada penyelesaian selisih kas ATM.



6. EJ Log yang telah dicopy ke dalam PC Rekonsiliasi ATM harus dipelihara kerjakan sesuai ketentuan yang berlaku.
7. Register penelitian dan penyelesaian rekonsiliasi ATM di buat berdasarkan masing-masing terminal ID ATM.



### BAB III METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiono,1999:1). Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indra manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengerti cara-cara yang digunakan. Sistematis artinya, proses yang digunakan dalam penelitian menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis. Data yang diperoleh melalui penelitian itu adalah data empiris (teramati) yang mempunyai criteria tertentu yaitu valid (Sugiono,1999:1). Valid menunjukkan derajat ketetapan antara data yang sesungguhnya terjadi pada obyek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti.

#### A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independent*), tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain (Sugiono,1999:6). Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki. Perspektif waktu yang dijangkau dalam penelitian deskriptif adalah waktu sekarang, atau sekurang-kurangnya jangka waktu yang masih terjangkau dalam ingatan responden. Lebih jauh Imron Arifin (1996:13) menjelaskan penelitian deskriptif sebagai suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu, atau menentukan frekuensi atau

penyebaran suatu frekuensi adanya hubungan tertentu antara gejala satu dengan gejala lainnya dalam suatu masyarakat atau populisme organisme.

Pemilihan jenis penelitian ini didasarkan pada judul penelitian yang mengarah pada studi kasus, sehingga sangatlah tepat bila penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif. Nazir (2003:66) yang mengutip pendapat Maxfield (1930) mendefinisikan sebagai berikut: studi kasus adalah penelitian tentang status subyek penelitian yang berkenaan dengan suatu fase spesifik dari keseluruhan personalitas. Tujuan jenis penelitian studi kasus ini untuk memberikan gambaran secara detail tentang latar belakang, sifat-sifat khas serta karakter-karakter yang khas dari kasus di atas akan dijadikan suatu hal yang bersifat umum. Dalam penelitian ini, penulis berusaha memberikan gambaran terhadap fenomena-fenomena, menerangkan hubungan, membuat prediksi serta mendapatkan makna dan implikasi dari suatu masalah yang ingin dipecahkan.

## **B. Fokus Penelitian**

Adapun penelitian ini akan difokuskan pada hal-hal sebagai berikut:

1. **Struktur Organisasi.** Dengan melihat struktur organisasi akan dapat diketahui pembagian tugas dan wewenang, seerta tanggung jawab masing-masing fungsi dalam organisasi perusahaan yang bersangkutan, sehingga dari struktur organisasi ini akan dapat diketahui dengan jelas dan rinci *job description* dari masing-masing bagian tersebut.
2. **Bukti-Bukti Transaksi yang Berhubungan Dengan Anjungan Tunai mandiri serta Bagan Flowchart.** Yang dimaksud dengan bukti transaksi disini adalah formulir yang digunakan dalam sistem informasi akuntansi anjungan tunai mandiri pada instansi yang bersangkutan. Dari formulir-formulir yang ada tersebut akan dapat diketahui apakah penggunaan atau perancangan formulir telah memenuhi prinsip-prinsip perancangan formulir yang benar (*record management*) atau belum. Sedangkan bagan *flowchart*

untuk menggambarkan prosedur yang digunakan dalam pengoperasian Anjungan Tunai Mandiri.

3. **Sistem Informasi Akuntansi dan Internal Control Anjungan Tunai Mandiri.** Hal ini digunakan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan sistem informasi akuntansi pada anjungan tunai mandiri dalam meningkatkan pengendalian intern.

### C. Pemilihan Lokasi dan situs Penelitian

Adapun lokasi penelitian berada di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tuban yang beralamat di Jalan Veteran No. 15 Tuban. Situs penelitian ini adalah pada bagian – bagian yang terkait dengan sistem informasi akuntansi. Pemilihan situs tersebut didasarkan pada judul penelitian, yang meneliti tentang alternative sistem informasi akuntansi yang berbasis komputer serta internal controlnya.

### D. Sumber data

Data untuk kegiatan penelitian dapat dikumpulkan menjadi dua sumber data yaitu:

1. **Data Primer.** Data primer merupakan data yang dikumpulkan langsung dari lapangan dengan menggunakan sistem interview, questioner, dan observasi. Data primer ini biasanya langsung dihadapkan pada individu-individu yang dimintai informasi yang dibutuhkan untuk penelitian tersebut. Dalam hal ini data tersebut dapat diperoleh dari Kabag Operasional, Asisten Manajer Operasional, Supervisor Pelayanan, Petugas ATM dan bagian-bagian yang berhubungan langsung dengan proses pengoperasian Anjungan Tunai Mandiri.
2. **Data sekunder.** Data sekunder adalah data yang diperoleh dengan cara mempelajari dokumentasi-dokumentasi baik berupa peraturan-

peraturan dan perundang-undangan serta publikasi-publikasi otentik dari instansi-instansi, perusahaan-perusahaan dan sebagainya. Atau dapat pula dikatakan data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain, bukan secara langsung diusahakan oleh peneliti, artinya data yang didapat melalui dokumen-dokumen yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, seperti bagan alir dan prosedur pengoperasian ATM, formulir-formulir yang digunakan dalam prosedur tersebut, sejarah perusahaan, ketenagakerjaan dan sebagainya.

#### E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan salah satu hal yang penting dalam mempengaruhi kualitas data hasil penelitian. Kualitas pengumpulan data berkenaan dengan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Oleh karena itu pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber dan berbagai cara

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi:

1. **Observasi.** Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan tanpa mempergunakan bantuan alat standar untuk keperluan tersebut. Observasi dapat dilakukan dengan datang ke tempat penelitian dan mengamati secara langsung kegiatan yang berhubungan dengan pengoperasian ATM.
2. **Wawancara.** Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila penulis ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila penulis ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau self report, atau setidaknya-tidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi.

Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur, dan dapat dilakukan melalui tatap muka maupun dengan menggunakan telepon.

Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini, adalah wawancara langsung dengan pihak-pihak yang terkait (seperti Kabag Operasional, petugas ATM) dengan pelaksanaan sistem informasi akuntansi yang terkomputerisasi pada pengoperasian Anjungan Tunai Mandiri di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban.

3. **Dokumentasi.** Yang dimaksud dokumentasi disini adalah bukti-bukti atau catatan yang berhubungan dengan perusahaan yang diteliti, seperti sejarah perusahaan, personalia, bidang produksi, struktur organisasi dan pembagian *job description* pada masing-masing bagian, serta dokumen-dokumen yang berhubungan dengan sistem informasi akuntansi dan *internal control* pada Anjungan Tunai Mandiri itu sendiri, yang berupa formulir atau bukti transaksi seperti: stroke, TLI507 dan dokumen-dokumen lain.

#### F. Instrument Penelitian

Setelah melakukan pemilihan metode pengumpulan data, hendaknya peneliti menyusun instrument penelitiannya. Instrumen penelitian merupakan suatu alat bantu dalam penelitian yang dipilih dan digunakan oleh peneliti di dalam kegiatan pengumpulan data agar kegiatan tersebut menjadi struktur dan sistematis. Dalam penelitian ini pengumpulan data yang digunakan adalah:

1. **Pedomen Observasi**, dapat berupa panca indra dan alat tulis menulis.
2. **Pedoman wawancara**, dalam penelitian ini digunakan daftar pertanyaan yang telah dibuat sebelumnya dan digunakan untuk wawancara dengan pihak-pihak yang terkait dengan system informasi akuntansi.
3. **Pedoman Dokumentasi**, dapat berupa dokumen – dokumen yang ada di tempat penelitian dan berisi data – data pendukung yang dapat digunakan sebagai sumber dari enelitian. Dalam penelitian penulis ini menggunakan

sarana berupa alat tulis menulis dan fotocopi dokumentasi untuk mendapatkan data – data dari perusahaan.

### G. Metode Analisis Data

Menggolongkan, mengurutkan, dan meringkas untuk memperoleh jawaban penelitian merupakan pengertian dasar dari analisis data. Tujuan dari analisis data adalah untuk menyederhanakan data dalam bentuk yang dapat dipahami dan diinterpretasikan, dan hubungan dari masalah – masalah penelitian pun dapat dipelajari dan diuji.

Metode analisis data yang dipilih oleh peneliti adalah penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya, perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dll (Moleong, 2006:6).

Langkah – langkah analisis data yang dilakukan oleh peneliti antara lain:

1. Menganalisis system informasi akuntansi yang meliputi organisasi, dokumen dan catatan – catatan yang digunakan, arus bagan alirnya serta pengendalian intern yang diterapkan.
2. Menganalisis dukungan dari system akuntansi yang ada terhadap efektivitas pengendalian intern.
3. Mengidentifikasi masalah yang berkaitan dengan sistem informasi akuntansi berbasis komputer dalam rangka mendukung upaya pengendalian intern perusahaan.
4. Membuat kesimpulan dan memberikan pemecahan masalah terhadap hasil dari permasalahan yang ada dalam perusahaan.

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Umum Perusahaan

#### 1. Sejarah Singkat PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI)

Pada tanggal 16 Desember 1896, Raden Wiraatmadja dan kawan-kawannya mendirikan “*de Poerwokerto Hulp-en Spaarbank der Inlandsche Hoofden*” (Bank Priyayi Purwokerto). Kemudian pada tahun 1898, dengan bantuan pemerintah Hindia Belanda Raden Wiraatmadja mendirikan Volksbanken atau Bank rakyat.

Pada awal abad ke 20, Volksbanken mengalami kesulitan dalam perkembangannya, sehingga pemerintah Hindia Belanda ikut campur tangan dalam usaha perkembangan perkreditan rakyat. Dan sejak tahun 1904, mendirikan *Dienst der Volkscredietwesen* (Dinas Perkreditan Rakyat) yang membeku secara material atau immaterial, yaitu dengan modal bimbingan, pembinaan dan pengawasan, sehingga perkreditan rakyat mulai tahun 1904 menjadi Regeringszong (tugas pemerintah).

Pada tahun 1912 dengan Stbl. 1912-393, didirikan suatu lembaga berbadan hukum dengan nama Centrale Kas yang berfungsi sebagai bank sentral bagi *Volksbanken* pada umumnya termasuk bank desa. Sebagai akibat krisis internasional pada tahun 1929 hampir semua *volksbanken* mengalami kesulitan, sehingga tugas dan kewajiban diambil oleh *Centrale Kas*.

Pada tahun 1934 dengan Sbt. 1934-82, didirikan *Algemene Volkscredietbank* (AVB) yang berstatus badan hokum eropa. Modal pertama berasal dari hasil likuidasi *Centrale Kas* ditambah dengan kekayaan bersih dari *Volksbanken*. Pada jaman pendudukan jepang, berdasarkan undang-undang nomor 39 tanggal 3 Oktober 1942 AVB di pulau jawa diganti namanya menjadi *Syomin Ginko* (Bank Rakyat).

Berdasarkan peraturan pemerintah Nomor 1-1946 tanggal 22 Februari 1942, tentang “Peraturan Bank Rakyat Indonesia”, ditetapkan tentang



berdirinya Bank Rakyat Indonesia yang merupakan bank pemerintah yang dahulu berturut-turut bernama AVB dan *Syomin Ginko*.

Pihak *Nederlandsche Indie Civil administration* di Jakarta mendirikan kembali kantor besar *Algemene Volkscredietbank*. Setelah ibukota Republik Indonesia di Yogyakarta diduduki oleh Belanda, kantor besar Bank Rakyat Indonesia dihapus kembali. Akan tetapi wilayah kerjanya hanya meliputi daerah yang dikembalikan kepada negara RI pada tahun 1945.

Perkembangan sejarah politik Indonesia selanjutnya ternyata mempengaruhi sejarah Bank Rakyat Indonesia. Dengan surat keputusan tanggal 16 maret 1950, direksi Bank Rakyat Indonesia, Negara Republik Indonesia 1945 dipindahkan dari Yogyakarta ke Jakarta untuk dijadikan direksi BARRIS (Bank Rakyat Indonesia Serikat).

Surat Keputusan Menteri Kemakmuran Indonesia Serikat ini diprotes oleh federalis dengan alasan bahwa K.B. BARRIS itu merupakan kenyataan, sehingga menteri kemakmuran Indonesia Serikat meralatnya dengan menamakan direksi baru dengan nama direksi *algemene Volkscredietbank* (Bank Rakyat Indonesia). Aturan Bank Rakyat Indonesia nomor 25-1951 tanggal 20 April 1951, yang mendirikan bank Rakyat Indonesia sebagai bank menengah.

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang nomor 41-1960 tanggal 26 Oktober 1960 LN, nomor 1960, dibentuk Bank Koperasi, Tani dan Nelayan (BKTN), dalam mana yang selanjutnya berturut-turut dilebur dan diintegrasikan dalam:

1. Bank Rakyat Indonesia dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang nomor 42 tahun 1960 tanggal 26 Oktober 1960.
2. Perseoran Terbatas Bank Tani dan Nelayan berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang nomor 43 tahun 1960 tanggal 26 Oktober 1960.
3. *Nederlandsche handel Mij* (NHM), setelah Innasionalisasi berdasarkan peraturan pemerintah nomor 44 tahun 1960 dan berdasarkan peraturan

Menteri Keuangan nomor 261206/MUM II tanggal 30 November 1960, diserahkan pada Bank Koperasi, Tani dan Nelayan (BKTN).

Sebelum sampai pada integrasi ke tiga bank pemerintah ini dilaksanakan, semua Bank Umum Negara, serta Bank Tabungan Pos berdasarkan penetapan presiden nomor 8-1965, tanggal 4 Juni 1965, dijadikan satu dengan Bank Indonesia, berdasarkan penetapan presiden nomor 9-1965 tanggal 4 Juni 1965 dan surat Menteri bank Sentral nomor 42-1965 dan nomor 47-1965.

Pada waktu penetapan presiden tersebut baru berjalan satu bulan, dikeluarkan penetapan presiden nomor 17 tahun 1965 tentang pembentukan Bank Tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia dimana Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (ex. BKTN) diintegrasikan dengan nama bank Negara Indonesia Unit II. Selanjutnya Bank Negara dalam kegiatannya sehari-hari ex. peleburan Bank Rakyat Indonesia dan Bank Tani Negara Indonesia Unit II Bidang Rural. Sedang ex. *Nederlandsche Handel Mij* bekerja dengan nama Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Eksport-Import.

Pada akhir tahun 1968, berdasarkan undang-undang nomor 14 tahun 1967, tentang pokok-pokok perbankan dan undang-undang nomor 13 tahun 1968 tentang Bank Sentral. Bank Negara Indonesia Unit II bidang rural/eksport-import dipindahkan menjadi bank-bank milik Negara dengan nama:

1. Bank Rakyat Indonesia, yang menampung segala hak dan kewajiban serta kekayaan dan perlengkapan Bank Negara Indonesia Unit II bidang rural dengan undang-undang nomor 21 tahun 1960.
2. Bank Eksport-Import Indonesia yang menampung segala hak dan kewajiban, serta kekayaan dan perlengkapan bank Negara Indonesia Unit II bidang rural dengan undang-undang nomor 22 tahun 1968.

Untuk mengenang sejarah Bank Rakyat Indonesia, maka berdasarkan surat keputusan direksi Bank Rakyat Indonesia nomor keputusan S.67-

DIR/12/1982 tanggal 2 Desember 1982, ditentukan bahwa hari jadi Bank Rakyat Indonesia adalah 16 Desember 1895.

Dengan semakin pesatnya perkembangan dunia perbankan di Indonesia, maka hal ini menuntut Bank Rakyat Indonesia untuk terus mengembangkan usahanya dalam memberikan jasa perbankan kepada masyarakat pada umumnya dan para debitur pada khususnya. Namun hal ini semua tak lepas dari persaingan di antara bank-bank pemerintah itu sendiri maupun dengan bank-bank swasta nasional ataupun bank swasta asing yang ada.

Perkembangan bank-bank yang begitu cepat, tak lepas dari adanya kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan pemerintah di bidang perbankan, diantaranya Paket Juni 1983 (Pakjun 1983), paket Oktober 1988 (Pakto 1988), paket Januari 1991 (Pakri 1991), dan Paket Deregulasi 1995. dan sejak tanggal 1 Agustus 1992, Bank Rakyat Indonesia, yang merupakan badan usaha milik pemerintah, diganti menjadi badan usaha dalam bentuk perseroan, yaitu dengan nama PT. Bank Rakyat Indonesia.

Dengan bergantinya badan usaha tersebut (Perseroan Terbatas), maka dengan demikian, pemerintah bermaksud memberikan kesempatan pada pihak swasta atau pihak pemilik modal lain untuk ikut menanamkan modal atau penguasaan saham atas PT. Bank Rakyat Indonesia. Namun sampai saat ini, jumlah penguasaan saham atas PT. Bank Rakyat Indonesia mayoritas masih dikuasai oleh pihak pemerintah.

## **2. Visi PT. Bank Rakyat Indonesia**

PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) mempunyai visi “Menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah.”

## **3. Misi PT. Bank Rakyat Indonesia**

Adapun yang menjadi misi dari PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) adalah:

- a. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.

- b. Memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang professional dengan melaksanakan praktek *good cooperate governance*.
- c. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Sasaran Jangka Panjang Bank Rakyat Indonesia.

1. Menjadi bank sehat dan salah satu dari lima bank terbesar dalam asset dan keuntungan.
2. Menjadi bank terbesar dan terbaik dalam pengembangan usaha mikro, kecil dan menengah.
3. Menjadi bank yang terbesar dan terbaik dalam pengembangan agribisnis.
4. Menjadi salah satu bank *go* publik terbaik.
5. Menjadi bank yang melaksanakan *good corporate governance* secara konsisten
6. Menjadikan budaya kerja BRI sebagai sikap dan perilaku semua instant BRI.

Atas pertimbangan-pertimbangan tersebut diharapkan PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Cabang Tuban mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi seluruh pihak yang membutuhkan dan juga mampu mengembangkan sayapnya sejalan dengan semakin kompetitifnya bidang perbankan di kota Tuban khususnya.

#### **4. Lokasi Kantor PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban.**

Penentuan lokasi suatu badan usaha atau kantor suatu perusahaan memerlukan pertimbangan-pertimbangan yang matang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, serta demi perkembangan usaha dimasa yang akan datang. Demikian halnya dengan PT. Bank Rakyat Indonesia kantor Cabang Tuban, kantor PT. Bank Rakyat Indonesia ini terletak di jalan Veteran Tuban, yang berada di tengah kota Tuban. Dipilihnya lokasi ini, didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan sebagai berikut:

1. Mudah dijangkau oleh para nasabah atau masyarakat.

Hal ini dikarenakan kantor PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban terletak pada jalan protokol kota Tuban, serta berdekatan dengan alun-alun kota, sehingga mudah dikenal oleh masyarakat.

2. Berlokasi di tempat yang strategis.

Karena lokasi kantor PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban berada di tengah kota, dimana berdekatan dengan kantor Bupati Kepala Daerah tingkat II Tuban, kantor pos, serta beberapa instansi pemerintah dan swasta lainnya, sehingga memudahkan adanya hubungan dan komunikasi dengan masyarakat atau instansi-instansi lainnya.

### 5. Struktur Organisasi

Berhubungan dalam skripsi ini peneliti hanya membahas tentang Anjungan Tunai Mandiri, maka dalam penjelasan mengenai struktur organisasi akan dibatasi pada bagian-bagian yang berkaitan dengan masalah pengoperasian Anjungan Tunai Mandiri.

Adapun pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab masing-masing bagian dalam pelaksanaan kegiatan Operasionalnya meliputi:

1. Pimpinan Cabang

- a. Berwenang dan bertanggung jawab atas kelancaran operasional ATM di wilayah kerjanya.
- b. Berwenang dan bertanggung jawab atas tersedianya uang kas ATM dengan kondisi baik dan layak untuk ATM yang berada dalam wilayah kerjanya.
- c. Menjamin ketersediaan kas di ATM dan kesiapan pelayanan fasilitas ATM setiap saat.
- d. Bertanggung jawab terhadap pengelolaan ATM BRI dalam hal:
  1. Kelancaran transaksi ATM (selalu on service)
  2. Kelancaran implementasi ATM.
  3. Pengelolaan Kas ATM, Struk jurnal, Receipt paper.
  4. Penyelesaian masalah yang berkaitan dengan transaksi ATM.
  5. Pemeliharaan ATM baik rutin maupun non rutin.

- e. Menerbitkan surat penunjukan petugas ATM.
- f. Menjamin kelancaran pelaksanaan seluruh kegiatan Rekonsiliasi ATM.
- g. Memberikan persetujuan terhadap hasil rekonsiliasi ATM dan pembukuan.

## 2. Assistant Manajer Operasional

- a. Memeriksa dan mencocokkan kebenaran pengisian formulir Aplikasi Permohonan Kartu ATM beserta kelengkapan persyaratannya.
- b. Melakukan approval pada CAMS untuk mengirim data Permohonan Kartu ATM ke Bagian Pelayanan Kartu debit Divisi Consumer banking BRI.
- c. Melakukan konfirmasi kartu ATM secara sistem dengan mencocokkan unit kerja penerima, jumlah kartu dan nomor kartu.
- d. Memeriksa kebenaran data formulir “ Laporan kehilangan kartu ATM” dengan data statis yang ada di sistem antara lain: nama pelapor, tgl. Lahir, alamat, nama ibu kandung.
- e. Melakukan pemblokiran Kartu ATM pada sistem apabila dikehendaki.
- f. Menyerahkan formulir Permohonan Penggantian PIN beserta bukti asli diri nasabah, butab dan Kartu ATM kepada Petugas UPN/Deskman.
- g. Memeriksa kebenaran data statis nasabah dengan data pada formulir Permohonan Penggantian PIN, butab, bukti asli identitas diri nasabah yang bersangkutan dan Kartu ATM.
- h. Mengirimkan data permohonan penggantian PIN melalui system.
- i. Melakukan approval pada CAMS untuk mengirim data Permohonan Penggantian PIN ke bagian Pelayanan Kartu Debit Divisi Consumer Banking BRI.
- j. Bekerja sama dengan UPN dalam hal penerbitan sampai jika terjadi penutupan Kartu ATM.

- k. Memastikan pelaksanaan pengambilan Critical Report TLI507 telah dilakukan saat opname dilakukan.
  - l. Memastikan pelaksanaan back up data EJ Log sesuai dengan ketentuan.
  - m. Memastikan pelaksanaan rekonsiliasi ATM sesuai dengan ketentuan.
  - n. Memberikan persetujuan hasil rekonsiliasi ATM.
3. Supervisor
- a. Memeriksa dan mencocokkan kebenaran pengisian formulir Aplikasi Permohonan Kartu ATM dan kelengkapan persyaratan.
  - b. Melakukan pemeriksaan kebenaran nomor kartu ATM dan nomor rekening pada formulir Aplikasi Permohonan Kartu dengan data yang tercantum pada system.
  - c. Membubuhkan tanda tangan pada formulir Aplikasi Permohonan kartu sebagai tanda persetujuan.
  - d. Menyerahkan kartu beserta formulir Aplikasi Permohonan Kartu ATM, butab, kartu identitas asli dan register Penerimaan Kartu ATM kepada petugas UPN.
  - e. Mengelola dan mengadministrasikan rekening-rekening seperti rekening tagihan Nominal ATM Cirrus dan Maestro, titipan nominal ATM Cirrus dan Maestro dsb.
  - f. Melakukan pengecekan terhadap penyelesaian surat instruksi pelimpahan kewajiban atau surat pemberitahuan dari Bagian Pelayanan Kartu Debit Divisi Consumer banking yang dilampiri Settlement Advisement.
  - g. Mengesahkan transaksi yang berada dalam wewenangnya.
  - h. Memeriksa kebenaran data maintenance yang berkaitan dengan transaksi Cirrus/Maestro/MasterCard Electronic di BRINETS.
4. Petugas ATM.
- a. Melakukan opname pada ATM.
  - b. Melakukan proses backup EJ Log

- c. Melakukan proses pelaksanaan pengambilan Critical report TLI507 sesuai dengan ketentuan.
  - d. Merahasiakan nomor kombinasi brankas ATM.
  - e. Melakukan penelitian dan penyelesaian atas selisih kas ATM.
  - f. Melakukan proses rekonsiliasi ATM sesuai dengan ketentuan.
  - g. Menyiapkan nota pembukuan yang berhubungan dengan transaksi rekonsiliasi ATM.
  - h. Menyimpan semua file dan dokumen rekonsiliasi ATM.
  - i. Membuat berita acara penelitian dan penyelesaian selisih kas ATM.
  - j. Menata kerjakan register rekonsiliasi ATM sesuai dengan ketentuan.
5. Unit Pelayanan Nasabah dan Teller
- a. Melayani permohonan kartu ATM oleh nasabah.
  - b. Membuat dan mengirimkan surat pengajuan permohonan ATM yang telah ditandatangani oleh pejabat yang berwenang ke Bagian Pelayanan Kartu Debit Divisi Consumer banking BRI.
  - c. Melakukan entry data nasabah pada system BRINETS (aplikasi CAMS).
  - d. Membubuhkan paraf pada formulir Aplikasi Permohonan Kartu ATM sebagai tanda bahwa kelengkapan administrasi telah terpenuhi.
  - e. Mencatat pada register permohonan Kartu ATM dan mencetak data permohonan Kartu ATM pada akhir hari.
  - f. Menyimpan dan memelihara kerjakan lembar asli formulir Aplikasi Permohonan Kartu ATM sebagai arsip.
  - g. Melakukan pengecekan data statis melalui menu informulirasi nasabah dan meminta data nasabah apabila terjadi kehilangan kartu.
  - h. Melayani dan menyelesaikan keluhan nasabah.



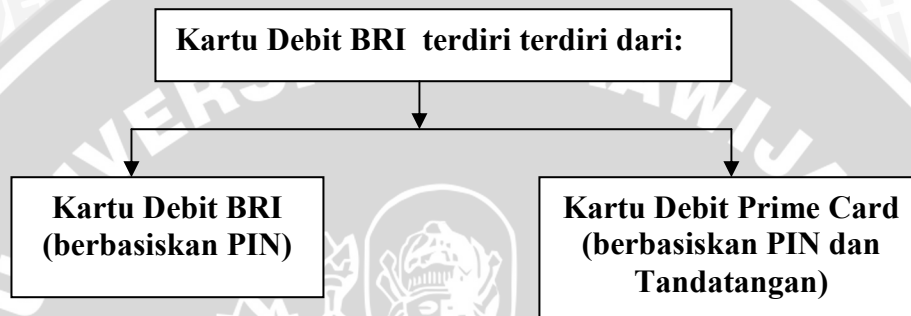


## B. Analisis dan Interpretasi Data

### 1. Sistem dan Prosedur Pengoperasian Anjungan Tunai Mandiri

Kartu Debit BRI adalah kartu plastic dengan magnetipe stripe untuk melakukan transaksi penarikan tunai melalui ATM dengan menggunakan PIN dan melakukan transaksi belanja melalui EDC (*Electronic Draft Capture*) dengan menggunakan PIN atau tanda tangan.

Gambar 4



Sumber: Unit Pelayanan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban, 2007

Kartu Debit Primecard terdiri dari:

- Classic
- Gold
- Platinum

Contoh Penomoran Kartu Debit

Primecard: 5221-84JC-ABCDEFG-X

Keterangan:

- 522184 = BIN BRI  
 J = Jenis Kartu  
 C = Co Branding (kode Cabang)  
 ABCDEFG = No Urut Kartu  
 X = Cek Digit

Untuk memiliki Kartu Debit BRI syarat utama yang harus dilakukan adalah memiliki tabungan di Bank Rakyat Indonesia khususnya BRI yang sudah Brinets, dengan ketentuan rekening tersebut bukan untuk pembayaran

gaji pensiun. Hal ini ditinjau dari sisi keamanan antara lain banyaknya usia lanjut yang masih menggunakan cap jempol pada KTP dan juga pengetahuan mengenai ATM masih kurang. Penggunaan Kartu Tanda Penduduk dengan cap jempol tidak diperkenankan karena validitas cap jempol lebih lemah daripada tanda tangan dan tidak dapat diakses dalam sistem. Selain itu, rekening bukan yang digunakan untuk CQ atau QQ. Penggunaan CQ dan QQ adalah untuk rekening yang mengatas namakan kuasa yang ditunjuk. Misalnya, ibu yang membukakan rekening yang belum dewasa. Rekening yang digunakan tersebut bukan untuk badan usaha. Hal ini ditinjau dari segi keamanan karena uang yang terdapat di rekening bukan sepenuhnya milik *personal*. Langkah terakhir adalah nasabah yang meninggalkan kartu harus mengisi formulir untuk pembuatan ATM. Setelah itu, Bank merequest ke Kantor Pusat di Jakarta secara terkomputerisasi.

Pengoperasian ATM berinti pada no PIN. Dalam hal ini pembuatan kartu ATM dan PIN dilakukan oleh dua divisi yang berbeda untuk menghindari kecurangan yang mungkin dilakukan. Pemegang Kartu Debit BRI perorangan diberikan kepada nasabah yang mempunyai rekening tabungan di BRI. Oleh karena itu pemegang kartu harus tunduk pada ketentuan umum Bank termasuk segala syarat dan ketentuan mengenai pelayanan dan transaksi yang tercakup dalam ketentuan tabungan BRI. Masa berlaku kartu selama 5 tahun dan pemegang Kartu akan memperoleh kartu baru paling lambat satu bulan sebelum jatuh tempo. Untuk permohonan kartu Gold dan Platinum tidak diberikan kartu instant, hal ini dikarenakan untuk pertimbangan keamanan.

Tabel 2

### Setoran Awal dan Pengendapan Saldo

No	Keterangan	(Rp)
1	Setoran Awal:	
	Kartu BRI	200.000

	Classic	200.000
	Gold	10.000.000
	Platinum	100.000.000
2	Min Saldo mengendap:	
	Kartu BRI	50.000
	Classic	50.000
	Gold	500.000
	Platinum	10.000.000

Sumber: Unit Pelayanan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban, 2007

Tabel 3

### Maksimum Pengambilan dan Transfer

No	Keterangan	(Rp)/hari	Signature
1	Pengambilan Tunai		
	Kartu BRI	4.000.000	
	Classic	4.000.000	
	Gold	10.000.000	
	Platinum	25.000.000	
	Belanja:		
	Kartu BRI	10.000.000	
	Classic	10.000.000	5.000.000
	Gold	20.000.000	10.000.000
	Platinum	50.000.000	25.000.000

Sumber: Unit Pelayanan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban, 2007

Tabel 4

### Maksimum Transfer Perhari

Keterangan	Akumulatif melalui ATM, BRI/ Phone Banking & ATM Bank lain.	ATM Bank lain.
Transfer per hari		
Kartu BRI	20.000.000	5.000.000

Classic	20.000.000	5.000.000
Gold	30.000.000	7.500.000
Platinum	50.000.000	10.000.000

Sumber: Unit Pelayanan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban, 2007

Tabel 5

### Biaya Administrasi Kartu

No	Keterangan	(Rp)
1	Kartu BRI	2.000
	Classic	2.000
	Gold	4.000
	Platinum	7.000

Sumber: Unit Pelayanan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban, 2007

No	Fitur ATM BRI	Fitur ATM BRI	Biaya
1	<b>Transaksi Kartu BRI</b>	Informasi Saldo	<b>Gratis</b>
		Penarikan Tunai	<b>Gratis</b>
		Transfer antar rekening BRI	<b>Gratis</b>
		Ganti PIN	<b>Gratis</b>
2	<b>Pembelian pulsa isi ulang</b>	Registrasi Phone Banking	<b>Gratis</b>
		Telkomsel (simpati)	<b>Gratis</b>
		Satelindo	<b>Gratis</b>
		IM3-Smart	<b>Gratis</b>
3	<b>Pembayaran Tagihan</b>	XL-bebas	<b>Gratis</b>
		Seluler pasca bayar	<b>Gratis</b>
		Telkomsel (Kartu Halo)	<b>Gratis</b>
		Indosat (Matrix dan IM3-Bright)	<b>Gratis</b>
	Telkom PLN		<b>Gratis</b> <b>Rp.2.000/trx</b>

	Kartu Kredit	BRI	<b>Gratis</b>
		Standard Chartered Bank	<b>Rp.5.000/trx</b>
	Kredit Tanpa Agunan(KTA)	ANZ Panin Bank	<b>Gratis</b>
		Citibank	<b>Gratis</b>
		Standard Chartered Bank	<b>Rp.5.000/trx</b>
	Personal Loan	Personal Loan Citibank	<b>Gratis</b>
		Ready Cash Citibank	<b>Gratis</b>
	Kredit Kendaraan Bermotor	FIF	<b>Gratis</b>
		BAF	<b>Gratis</b>
		SOF	<b>Gratis</b>
<b>4</b>	<b>Transaksi ATM Bersama</b>	Info Saldo	<b>Rp.1.500/trx</b>
		Penarikan Tunai	<b>Rp.3.900/trx</b>
		Transfer	<b>Rp.5.000/trx</b>
	<b>Transaksi MEPS</b>	Penarikan Tunai	<b>Rp.12.500/trx</b>
<b>5</b>	<b>Transaksi ATM Link</b>	Info Saldo	<b>Rp.2.000/trx</b>
		Penarikan Tunai	<b>Rp.3.000/trx</b>
<b>6</b>	<b>Transaksi ATM Cirrus</b>	Info Saldo	<b>Rp.3.500/trx</b>
		Penarikan Tunai (Lokal)	<b>Rp.15.000/trx</b>
		Penarikan Tunai (Internasional)	<b>Rp.25.000/trx</b>
<b>7</b>	<b>Transaksi ATM PRIMA (BCA)</b>	Info Saldo	<b>Rp.3.000/trx</b>
		Penarikan Tunai	<b>Rp.5.000/trx</b>
		Transfer	<b>Rp.5.000/trx</b>

Sumber: Unit Pelayanan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban,2007

**Prosedur pengoperasian ATM BRI adalah sebagai berikut:**

**1. Melihat Saldo Rekening**

**a. Masukkan kartu ke lubang Kartu ATM**

**b. Masukkan PIN**

- PIN adalah angka-angka yang terdiri dari 6 (enam) digit sebagaimana tercetak pada bagian dalam amplop PIN yang diterima dari Petugas Cabang tempat membuka rekening.
- Masukkan PIN dengan cara menekan tombol angka/nomor secara berurutan sesuai dengan PIN yang dimiliki.
- Apabila lupa akan nomor PIN sebaiknya tidak menggunakan ATM agar kartu ATM tidak diblokir oleh sistem.

**c. Pilih menu melihat informasi saldo**

Ada 8 pilihan menu/transaksi, yaitu:

1. Penarikan
2. **Info saldo**
3. Ubah PIN
4. Pembayaran
5. Transfer
6. Pulsa isi ulang
7. Menu registrasi
8. Keluar

**d. Pilih rekening untuk informasi saldo**

**e. Setelah beberapa detik maka saldo rekening akan terlihat pada layar**

**f. Apabila menginginkan pelayanan transaksi yang lain maka pilih “ya” sebaliknya bila tidak membutuhkan pelayanan transaksi lagi maka pilih “tidak”.**

**2. Penarikan Tunai**

**a. Masukkan kartu ke lubang ATM**

**b. Masukkan PIN**

- c. **Pilih transaksi penarikan tunai**
- d. **Pilih jumlah paket tunai yang diinginkan**

Misal untuk mesin ATM pecahan Rp. 100.000 terdapat pilihan

- 100.000
- 200.000
- 300.000
- 500.000
- 1.000.000
- 1.500.000
- 2.000.000

- e. **Tunggu beberapa detik, setelah itu ATM akan mengeluarkan jumlah uang yang diminta.**
- f. **Apabila menginginkan pelayanan transaksi yang lain maka pilih “ya”, sebaliknya bila tidak membutuhkan pelayanan transaksi lagi maka pilih “tidak”.**

### **3. Merubah PIN**

- a. **Masukkan Kartu kelubang ATM**
- b. **Masukkan PIN**
- c. **Pilih transaksi Ubah PIN**
- d. **Masukkan nomor PIN lama**
- e. **Masukkan nomor PIN baru sebagai pengganti PIN lama**
- f. **Masukkan nomor PIN baru sekali lagi untuk konfirmasi**
- g. **Setelah langkah-langkah selesai maka nomor PIN baru dapat digunakan untuk transaksi selanjutnya.**
- h. **Apabila menginginkan pelayanan transaksi yang lain maka pilih “ya”, sebaliknya bila tidak membutuhkan pelayanan transaksi lagi maka pilih “tidak”.**

### **4. Pembayaran**

- a. **Masukkan kartu kelubang ATM**
- b. **Masukkan PIN**
- c. **Pilih transaksi Pembayaran**

Di dalam menu terdapat pilihan transaksi pembayaran

- Seluler
- Telepon



- Kartu Kredit/KTA
- PLN
- Univ. Terbuka
- Cicilan Motor
- Ticketing

d. Misalnya pembayaran telepon maka ketik kode area

e. Ketik nomor telepon yang akan dibayar

f. Setelah transaksi berhasil apabila menginginkan pelayanan transaksi yang lain maka pilih “ya”, sebaliknya bila tidak membutuhkan pelayanan transaksi lagi maka pilih “tidak”.

5. **Transfer**

a. Masukkan kartu ke lubang ATM

b. Masukkan PIN

c. Pilih transfer pada menu utama

d. Pilih Bank tujuan transfer

e. Ketik no rekening tujuan

f. Ketik nominal yang akan di transfer

g. Konfirmasi jumlah nominal dan nomor rekening serta nama pemilik rekening yang akan di transfer.

h. Apabila menginginkan pelayanan transaksi yang lain pilih “ya”, sebaliknya bila tidak membutuhkan pelayanan transaksi lagi maka pilih “tidak”

6. **Pulsa Isi Ulang**

a. Masukkan kartu ke lubang ATM

b. Masukkan PIN

c. Pilih pulsa isi ulang untuk pembelian pulsa

- IM3 Smart
- Simpati
- XL-Bebas
- Mentari
- Star-One
- Kartu AS

d. **Pilih operator seluler yang akan dilakukan pengisian ulang**

Misalnya simpati terdapat pilihan nominal sebagai berikut:

- 50.000
- 300.000

- 100.000 - 500.000
- 150.000 - 1.000.000
- 200.000

- e. Masukkan nomor Telepon/Handphone yang dikehendaki kemudian tekan nominal yang diinginkan.
- f. Konfirmasi nomor handphone dan nominal pulsa yang muncul yang muncul pada layer ATM BRI, bila benar tekan “ya”
- g. Apabila menginginkan pelayanan transaksi yang lain maka pilih “ya”, sebaliknya bila tidak membutuhkan pelayanan transaksi lagi maka pilih “tidak”.

## 7. Menu Registrasi

- a. Masukkan kartu kelubang ATM
- b. Masukkan PIN
- c. Pilih Menu Registrasi
  - Sms Banking
  - MMBS
  - Call BRI
  - Transaksi Via Call BRI
  - Auto Payment
- d. Misalnya pilih menu Call BRI
- e. Setelah proses registrasi berhasil maka pilih untuk tidak melanjutkan transaksi, maka ATM akan mengeluarkan slip sebagai bukti bahwa Kartu tersebut telah teregistrasi.
- f. Apabila menginginkan pelayanan transaksi yang lain maka pilih “ya”, sebaliknya bila tidak membutuhkan pelayanan transaksi lagi maka pilih “tidak”.

## 2. Permasalahan pada pengoperasian Anjungan Tunai Mandiri

Berbagai fasilitas yang ditawarkan oleh ATM seperti diatas memberikan banyak kemudahan khususnya kepada nasabah untuk melakukan transaksi perbankan dimanapun dan kapanpun dibutuhkan. Namun, tidak

semua transaksi yang dilakukan oleh nasabah berjalan dengan lancar. Dalam pengoperasian ATM tersebut PT. Bank Rakyat Indonesia sendiri masih banyak menerima komplain atau keluhan dari nasabah mengenai pengoperasian ATM.

Berikut permasalahan yang sering ditemukan pada pengoperasian ATM:

### **Intern Bank BRI**

- a. Selisih kas ATM terdiri dari: - Selisih Lebih  
- Selisih Kurang

**Selisih Lebih Kas ATM** adalah keadaan dimana sisa kas fisik ATM lebih besar dibandingkan dengan perkiraan perhitungan sisa kas ATM menurut *print out ATM Report Printing*. Kelebihan Kas ATM terjadi apabila terdapatnya rekening nasabah yang terdebit tetapi uang gagal keluar dari mesin ATM atau uang ditelan kembali oleh mesin ATM oleh karena suatu hal atau nasabah terlambat menarik uang dari mesin ATM.

**Selisih Kurang Kas ATM** adalah kondisi dimana Sisa Kas Fisik ATM lebih kecil dibandingkan dengan perkiraan perhitungan Sisa Kas menurut *print out ATM Report Printing*. Kekurangan Kas ATM terjadi apabila terdapat transaksi yang sukses atau uang keluar dari mesin ATM tetapi tidak ditemukan adanya pembukuan terhadap Kas ATM di BRINET. Hal tersebut disebabkan kegagalan komunikasi antara kanca dengan kantor pusat yang berakibat gagalnya Notifikasi transaksi.

Walaupun Sisa Kas Fisik cocok atau sesuai dengan perkiraan perhitungan Sisa Kas ATM menurut *print out ATM Report Printing* tidak menutup kemungkinan adanya transaksi bermasalah lainnya.

- b. Kartu Tertelan

Hal tersebut terjadi apabila:

1. Terdapat nasabah yang sedang melakukan transaksi bersamaan dengan putusnya komunikasi antara sistem di kantor cabang dengan kantor pusat.

2. Mesin secara otomatis akan menarik dan mengubah status kartu dari aktif menjadi pasif apabila terdapat saldo nasabah senilai dibawah Rp.25.000 yang dormant (tidak melakukan mutasi) minimal selama 3 bulan.
  3. Kartu yang mengalami kerusakan akan ditarik secara otomatis oleh mesin untuk mencegah penyalahgunaan kartu oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab.
  4. Mesin ATM mengalami *trouble* atau kerusakan akan menelan semua kartu yang masuk ke dalam mesin.
- c. Kegagalan Pembayaran *Bill Payment*.

Kegagalan pembayaran tersebut juga terjadi karena tidak adanya atau gagalnya komunikasi pada sistem BRINET.

#### **Ekstern BRI**

#### **Pembobolan ATM**

Pembobolan mesin ATM dapat terjadi karena kurangnya keamanan yang diberikan oleh pihak Bank misalnya tidak adanya CCTV atau kamera pengawas untuk mengetahui jalannya pengoperasian ATM. Selain itu keberadaan satpam pada pos ATM juga sangat dibutuhkan untuk membantu memberikan keamanan dan kenyamanan kepada nasabah.

### **3. Penyelesaian Masalah Pengoperasian ATM**

- a. Apabila terjadi komplain akibat Selisih Lebih dan Selisih Kurang maka nasabah diharuskan mengisi Formulir Pengaduan Nasabah yang disertai dengan struk, buku tabungan, fotocopy KTP, dan kartu ATM yang untuk digunakan sebagai bukti. Untuk penyelesaian komplain dilakukan selama kurang lebih 6 hari kerja.

Pihak Bank segera melakukan Opname agar dapat diketahui transaksi pada sistem dalam keadaan *match* atau tidak *match*. Apabila ditemukan ketidakcocokan maka akan dilakukan rekonsiliasi. Rekonsiliasi ATM adalah pencocokan transaksi penarikan tunai pada mesin ATM BRI dengan transaksi Brinets menggunakan sarana data Elektronik Jurnal

Logistik (EJ Log) dan data *Critical Report* TLI507 secara otomatis. EJ Log merupakan catatan seluruh kegiatan ATM yang direkam dalam bentuk file di hard disk ATM, sebagai back up dari jurnal printer termasuk kegiatan memasukkan uang dalam mesin atau Opname ATM. Sedangkan *Critical Report* TLI507 adalah laporan data transaksi ATM yang diproses atau dihasilkan oleh sistem Brinets. TLI507 merupakan rekaman transaksi transfer dan penarikan.

#### **Langkah-langkah Opname:**

##### **Di Lokasi ATM**

1. Petugas ATM mengambil File EJ Log ATM setiap opname kas ATM.
2. Melakukan pengisian Kas ATM dan memastikan bahwa mesin ATM telah siap bertransaksi.

##### **Di Unit Kerja.**

3. Petugas ATM mengambil *Critical Report* TLI507 setiap hari.
4. Membuat berita acara setiap melakukan opname kas ATM
5. Mengcopy *Critical Report* TLI507 ke PC Rekonsiliasi ATM.
6. Mengcopy EJ Log ke PC Rekonsiliasi ATM.
7. Mencocokkan EJ Log dengan TLI507 dalam transaksi satu periode Opname
8. Mencetak laporan hasil rekonsiliasi ATM transaksi *Not Match*, *Match Suspect* dan *Trx Status Not Match*. Proses Rekonsiliasi dilakukan satu hari setelah opname kas ATM.
9. Mencetak dua lembar detail laporan status rekonsiliasi ATM yang berstatus *Not Match*, *Match suspect* dan *Trx Status not Match*.
10. Mencatat pada register penyelesaian selisih kas ATM untuk ketiga status di atas.
11. Menganalisis permasalahan hasil Rekonsiliasi ATM.
12. Menyelesaikan masalah dengan membuat berita acara penyelesaian masalah.

b. Kartu Tertelan

1. Apabila kartu tertelan karena kesalahan komunikasi pada sistem Brinets atau mengalami gangguan pada software maupun hardware, maka petugas ATM atau petugas Kanca yang ditunjuk harus segera memeriksa kerusakan tersebut dan mengusahakan perbaikannya. Apabila kerusakan tersebut tidak dapat diatasi maka secepatnya harus menghubungi pertelpon perwakilan vendor pemelihara ATM BRI yang terdekat dan melaporkan hal tersebut kepada petugas/satgas Kanwilnya masing-masing pertama kali melalui telepon dan disusul dengan telex atau surat.
2. Kartu tertelan karena kartu telah kadaluarsa maka nasabah harus:
  - a. Mengisi formulir Permohonan Pengantian Kartu yang dilengkapi dengan identitas nasabah, buku tabungan dan Kartu yang rusak.
  - b. Unit Pelayanan Nasabah memotong kartu lama sehingga *magnetic strip* terpotong menjadi dua bagian.
  - c. Pihak Bank melakukan pembuatan kartu baru untuk nasabah.
3. Kartu yang telah mengalami kerusakan akan ditarik secara otomatis oleh mesin. Oleh karena itu apabila nasabah menginginkan kartu baru maka komplain penanganan nasabah akan dilakukan seperti yang terdapat pada butir di atas.
4. Kerusakan pada mesin dapat mengakibatkan semua kartu yang masuk akan ditelan. Apabila hal tersebut terjadi maka pihak Bank harus segera melakukan perbaikan mesin atau bahkan mengganti mesin yang rusak dengan yang terbaru.

c. Kegagalan Pembayaran Bill Payment

Nasabah melakukan pembayaran PLN/Telepon/Telkomsel di ATM, rekening terdebit tetapi nasabah tidak yakin transaksi tersebut berhasil.

Cara Penyelesaian masalahnya adalah:

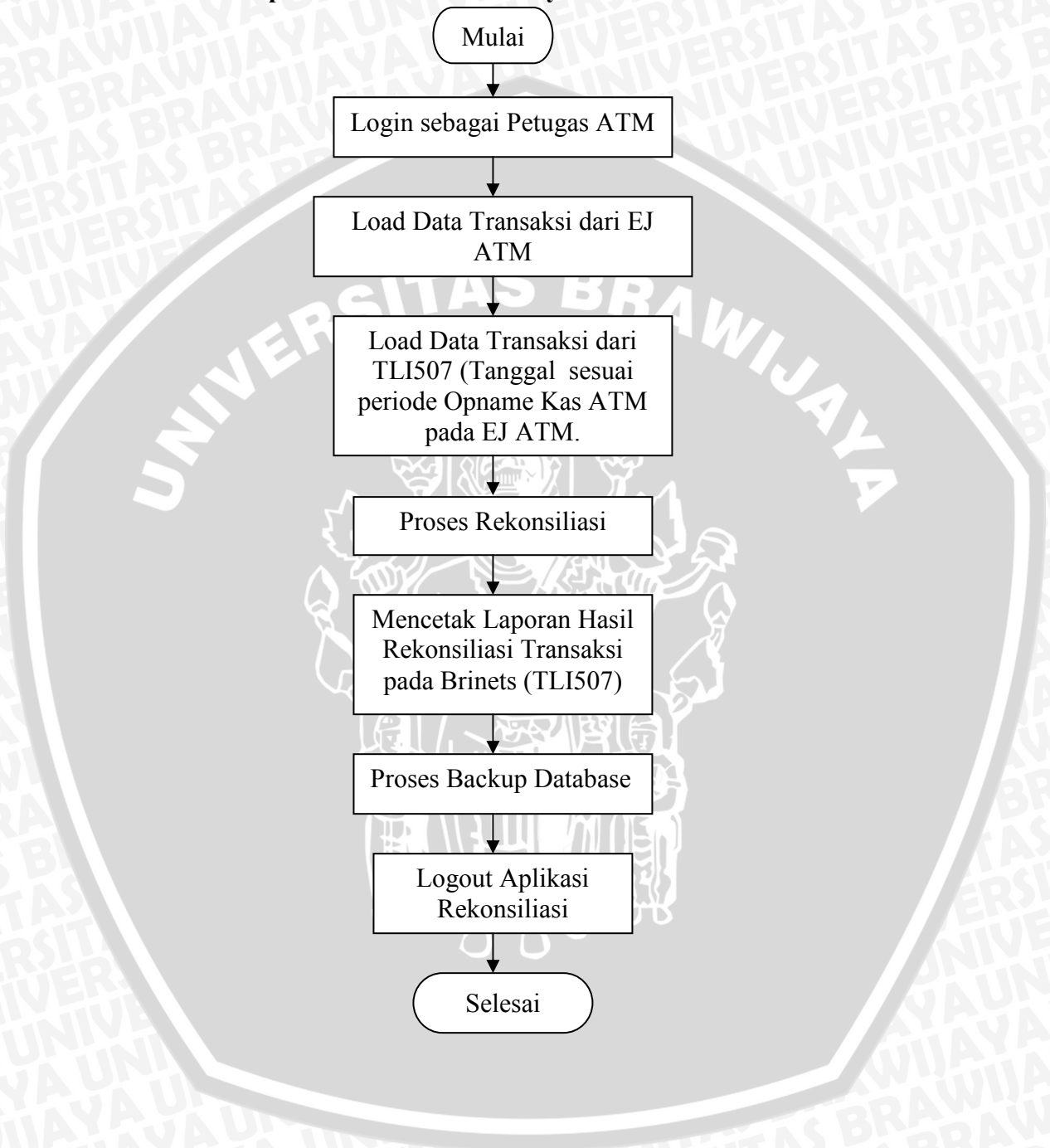
1. Mencetak *snap statement* nasabah yang bersangkutan, rekening Titipan Pembayaran Telpon di Kantor Cabang atau rekening Giro PLN

di Kantor Cabang. *Snap statement* adalah cetakan salinan rekening simpanan atau rekening intern BRI (*Internal Account*) yang dihasilkan dari sistem Brinets.

2. Mengirim salinan dokumen tersebut ke Bagian Pelayanan Nasabah untuk memperoleh kepastian terhadap keberhasilan transaksi pembayaran tagihan yang dilakukan.
  3. Jika transaksi tersebut gagal dengan data pendukung dari TELKOM atau PLN yang bisa dicetak di Bagian Pelayanan Nasabah, maka Bagian Pelayanan Nasabah akan memerintahkan TELKOM atau PLN untuk memberikan *flag* bayar kepada rekening nasabah tersebut agar tagihannya tidak menunggak.
- d. Masalah Ekstern dari pengoperasian ATM adalah kurangnya pengamanan atau security pada pos-pos ATM. Selain itu tidak adanya CCTV atau kamera pengawas dapat menjadi penyebab utama terjadinya kejahatan pembobolan ATM. Selain perbaikan sistem dari intern Bank, pengendalian ekstern juga harus dilakukan dengan mengaktifkan kembali kamera pengawas atau CCTV yang berada dalam pos-pos ATM. Selain itu, keberadaan satpam pada pos-pos ATM juga sangat dapat membantu mencegah kejahatan dengan modus perusakan mesin ATM.

Dari berbagai permasalahan diatas, selisih kas ATM merupakan masalah yang paling sering ditemukan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban. Permasalahan tersebut terkait dengan sistem informasi akuntansi yang telah diterapkan dalam upaya meningkatkan pengendalian intern pada PT. Bank Rakyat Indonesia. Sistem dan prosedur penyelesaian selisih kas ATM yang selama ini telah diterapkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban digambarkan dengan bagan sederhana sebagai berikut:

Gambar 5  
**Standard Operasional Prosedur Penyelesaian Selisih Kas ATM Brinets**



Sumber: Fungsi Information Teknologi Maintenance PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban, 2007 .





#### 4. Sistem Informasi Akuntansi Pengoperasian ATM.

Sistem Informasi Akuntansi yang diterapkan dalam pengoperasian ATM PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban tersebut adalah berupa proses rekonsiliasi yang digunakan dalam pemecahan masalah selisih kas ATM. Permasalahan tersebut merupakan permasalahan yang paling banyak ditemukan dalam pengoperasian ATM.

Rekonsiliasi dikatakan selesai (nihil) jika keadaan antara sisa kas Fisik ATM sama dengan jumlah kas pada sistem Brinets.

Proses Rekonsiliasi Kas ATM dengan Sistem BRINETs

1. Setelah melakukan Opname maka Petugas ATM menghitung **Selisih Kas ATM**= saldo kas fisik ATM – *closing balance as yesterday* – *total withdrawal*
2. Jika terjadi **selisih kurang** maka dilakukan pembukuan *shortage* (0033) dengan jurnal sebagai berikut:  
D. *Suspense* kekurangan kas (157070000015)  
K. Kas ATM (10001000000x)
3. Jika terjadi **selisih lebih** maka dilakukan pembukuan *overage* (0035) dengan jurnal:  
D. Kas ATM (10001000000x)  
K. *Suspense* kelebihan kas (227220000013/418010000001)
4. Mencocokkan data EJ Log dengan TLI507 untuk mengetahui penyebab selisih.
5. Membuat berita acara Opname Kas ATM baik terjadi selisih atau tidak.
6. Membuat berita Acara Penelitian Selisih Kas ATM 276.

#### Rekonsiliasi Transaksi Kas ATM Secara Manual.

Rekonsiliasi Manual merupakan tahap akhir dari proses pencarian transaksi yang menyebabkan selisih kas ATM, apabila rekonsiliasi secara sistem/program tidak ditemukan transaksi penyebab selisih kas ATM, atau proses rekonsiliasi secara sistem gagal karena mengalami *trouble data*.

**Latar belakang dilakukan proses rekonsiliasi secara manual:**

1. Terdapat komplain nasabah sementara hasil rekonsiliasi secara sistem tidak sesuai dengan sisa selisih kas ATM. Hal tersebut dapat terjadi karena data yang digunakan dalam melakukan rekonsiliasi secara sistem, khusus laporan GI307 Brinets *Over Time* (laporan transaksi satu hari) sementara laporan transaksi pada tanggal opname Kas ATM yang diperlukan untuk rekonsiliasi adalah transaksi yang dilakukan setelah opname kas ATM sampai dengan proses EOD.
2. Proses rekonsiliasi secara sistem tidak dapat dilakukan karena kerusakan data Elektronik jurnal ATM.

**Persiapan Rekonsiliasi**

1. Menyiapkan data transaksi pembukuan Brinets:
  - a. Laporan TLI504 Opname sebelumnya.
  - b. Laporan TLI504 pada saat opname kas ATM.
  - c. Laporan GI307 atau TLI507 dari tanggal awal sampai dengan H-1 tanggal opname Kas ATM.
2. Menyiapkan data transaksi ATM  
Strook jurnal ATM untuk satu periode opname Kas ATM dipastikan dengan melihat nomor awal transaksi kas ATM.

**Proses Rekonsiliasi**

1. Memastikan bahwa nomor transaksi awal hingga nomor transaksi terakhir pada suatu periode opname kas ATM tercatat dalam strook jurnal ATM.
2. Melakukan proses rekonsiliasi antara data TLI504P periode opname sebelumnya dengan laporan GI307 tanggal awal periode opname kas ATM. Transaksi yang belum mendapatkan rekons di GI307 dan direkons kembali dengan transaksi yang ada di strook jurnal ATM khusus transaksi penarikan tunai.
3. Melakukan rekonsiliasi antara laporan GI307 H+1 tanggal awal opname kas dengan H-1 tanggal akhir opname kas dengan transaksi yang ada di strook jurnal ATM.

4. Melakukan rekonsiliasi transaksi penarikan tunai yang ada di laporan TLI504 dengan transaksi penarikan tunai yang ada di strook jurnal ATM.
5. Mengkompilasi transaksi yang ada di strook jurnal sukses tapi tidak tercatat di laporan GI307 Brinets karena transaksi tersebut merupakan transaksi yang menyebabkan kekurangan kas ATM.
6. Mengkompilasi transaksi yang tidak ada di strook jurnal (gagal di strook jurnal) tapi tercatat di GI307 karena transaksi tersebut merupakan transaksi yang menyebabkan kelebihan kas ATM.
7. Membandingkan hasil kompilasi kedua transaksi tersebut untuk menyelesaikan selisih kas ATM.
8. Apabila masih terdapat perbedaan maka perhatikan transaksi penarikan Tunai yang tercatat di GL Kas ATM namun *direversal* dan perbandingkan dengan data transaksi di strook jurnal. Apabila transaksi di strook sukses namun di *reversal* di GL maka perlu investigasi lebih lanjut. Bila telepon nasabah yang bersangkutan atau debet kembali rekening nasabah yang bersangkutan.
9. Memperhatikan transaksi yang diindikasikan uang tertelan kembali.

Proses penyelesaian Selisih kas ATM.

1. Menganalisa transaksi bermasalah dan diperhitungkan dengan sisa selisih kas ATM.
2. Mengcopy strook jurnal transaksi yang bermasalah.
3. Mengcopy R/C Nasabah.
4. Membuat nota pembukuan penyelesaian selisih kas ATM.





## 5. Formulir dan dokumen dalam SIA Pengoperasian ATM

Dokumen yang digunakan dalam sistem pengoperasian ATM di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban adalah:

### 1. Formulir Pengadaan Fasilitas

Merupakan formulir yang digunakan nasabah jika menginginkan berbagai fasilitas salah satunya pengadaan kartu ATM.

### 2. Formulir Pengaduan Nasabah.

Merupakan formulir yang digunakan jika nasabah ingin mengajukan komplain kepada Bank Rakyat Indonesia.

### 3. Formulir Validasi

Formulir yang digunakan untuk menyeimbangkan posisi kas ATM pada mesin ATM dan Brinets.

### 4. Strook

Merupakan bukti pencatatan transaksi harian nasabah yang dilakukan melalui ATM.

### 5. TLI507

Dokumen yang berisi pembukuan versi Brinets khusus transaksi penarikan dan transfer ATM.

### 6. *Electric Jurnal Logistic* adalah catatan seluruh kegiatan ATM yang direkam dalam bentuk File hard disk ATM, sebagai back up dari jurnal printer.

### 7. Berita Acara Opname Kas ATM adalah berita acara yang wajib dibuat oleh unit kerja pengelola ATM setiap melakukan opname kas ATM yang berisi informasi sisa kas fisik ATM, sisa kas menurut saldo Brinets dan selisih kas.

### 8. Berita Acara penelitian selisih kas ATM adalah berita acara yang wajib dibuat oleh unit kerja pengelola ATM setiap melakukan penelitian dan penyelesaian selisih kas ATM

### C. Sistem Pengendalian Intern

Pengendalian intern sangat penting dalam suatu perusahaan, demikian juga pada sistem pengoperasian ATM, dimana pengendalian intern dimaksudkan untuk mengendalikan dan mengawasi agar pelaksanaan pengoperasian ATM dapat terhindar dari penyelewengan yang mungkin terjadi.

Pengendalian intern yang dilakukan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban adalah dengan cara-cara berikut:

1. Melakukan pengawasan terhadap semua karyawan yang terlibat dalam pengoperasian ATM. Pembobolan ATM dari intern perusahaan tidak menutup kemungkinan untuk dilakukan oleh Supervisor dan Petugas ATM yang melakukan konspirasi untuk membobol ATM dengan tanpa melakukan perusakan mesin. Dalam hal ini Petugas ATM bertugas untuk melakukan pengisian kas ATM dan Supervisor bertugas sebagai pengawas dalam proses opname sekaligus membawa kode kunci brankas atau kaset ATM. Hal tersebut dapat dicegah dengan melakukan berita acara opname yang harus dibuat setelah melakukan opname Kas ATM.
2. Untuk mengetahui status transaksi *match* atau tidak *match* maka setiap mesin ATM memiliki kode tertentu yang dapat digunakan sebagai petunjuk terjadinya kesalahan transaksi. Kode tersebut dapat diakses melalui sistem Brinets sehingga transaksi yang *error* dapat segera diketahui.
3. Sistem Informasi Akuntansi dapat digunakan sebagai pengendalian intern karena dari informasi keuangan yang dihasilkan dapat digunakan untuk menyelesaikan masalah pada pengoperasian ATM dengan melalui proses rekonsiliasi ATM apabila ditemukan selisih pada berita acara opname.

#### D. Sistem Pembayaran Elektronik dan Pengolahan Data

Dalam proses pengoperasian ATM semua transaksi dilakukan secara elektronik dimana ATM terhubung dengan jaringan komputer yang dapat memberikan kemudahan dalam bertransaksi. Dalam sistem ini memungkinkan terjadinya perpindahan dana antar organisasi secara elektronik atas dasar instruksi dari nasabah.

PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban telah memakai komputer baik yang berkaitan dengan pengoperasian ATM maupun dalam menyelesaikan masalah yang terjadi selama pengoperasiannya. Namun, penggunaan komputer tersebut masih belum optimal karena penyelesaian masalah rekonsiliasi manual akan dilakukan jika sistem komunikasi Brinets mengalami *trouble data*.

#### E. Analisis Data

Untuk memahami peranan SIA dalam pengendalian intern, perlu diadakan pembatasan masalah yang sesuai dengan ruang lingkup pembahasan, yaitu:

1. Terbatas pada sistem dan prosedur penyelesaian masalah pengoperasian ATM PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban.
2. Terbatas pada Pengendalian Intern Akuntansi dan struktur Pengendalian Intern.
3. Perbaikan dokumen yang digunakan.

Dari ruang lingkup akan dilakukan analisis data untuk menganalisis kemungkinan Sistem Informasi Akuntansi yang terkomputerisasi yang sudah diterapkan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban.

1. Analisis prosedur penyelesaian masalah pengoperasian ATM dihubungkan dengan Sistem Informasi Akuntansi terhadap pengendalian intern.

Apabila dilihat berdasarkan gambar bagan alur pengoperasian ATM, sebagian besar telah memakai komputer namun, ada sebagian kecil prosedur yang dijalankan dengan menggunakan sistem manual



terutama pada proses penyelesaian masalah rekonsiliasi. Apabila dalam seluruh proses pengoperasian ATM hingga penyelesaian masalahnya menggunakan terkomputerisasi maka proses tersebut akan menghasilkan *output* yang lebih berkualitas, cepat, tepat dan akurat bagi PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban khususnya untuk meningkatkan pelayanan pada nasabahnya. Sistem prosedur penyelesaian masalah ATM yang selama ini diterapkan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban masih ditunjukkan dalam bentuk bagan sederhana sehingga belum menjelaskan alur proses dan fungsi-fungsi yang terkait secara rinci. Selain itu, perbaikan terhadap teknologi juga perlu ditingkatkan agar dapat meminimalisir kesalahan ketika melakukan proses pengolahan data dalam PC. Penggunaan *password* yang berbeda juga harus diterapkan untuk menjaga kerahasiaan data untuk mengantisipasi pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Selain itu, mesin ATM juga memiliki kode-kode tertentu yang digunakan untuk mengetahui status kesalahan pada transaksi.

Proses rekonsiliasi manual masih dilakukan sebagai alternatif terakhir jika terjadi *trouble* data atau kerusakan pada sistem Brinets. Prosedur yang dilakukan diatas memiliki kelemahan diantaranya adalah:

1. Masalah efektifitas. Hasil dari proses yang dilakukan pada prosedur manual diatas mengakibatkan terjadinya masalah dengan ketepatan waktu. Hal ini dapat dimisalkan apabila diinginkan melakukan pencarian data tertentu maka dapat memakan waktu lama.
2. Masalah efisiensi. Prosedur manual yang telah dijalankan mengakibatkan tidak optimalnya dalam menjalankan proses, sehingga waktu atau ruang yang digunakan tidak dapat berjalan sebagai mana mestinya.

3. Masalah sensitifitas. Prosedur yang telah dijalankan mengakibatkan kemungkinan adanya resiko dari penggunaan oleh orang yang tidak berhak. Misalnya dengan tidak adanya sistem *password* pada pemakai komputer tertentu maka akan memudahkan orang lain mengambil atau merubah data.
4. Masalah intergritas. Masalah yang terjadi dalam prosedur manual lainnya adalah masalah integritas. Dalam prosedur ini informasi dapat tidak lengkap dan akurat. Misalnya apabila terjadi perubahan data pada satu dokumen karena terjadinya kesalahan yang dilakukan oleh seorang karyawan maka karyawan lainnya tidak secara langsung mengetahuinya.
5. Masalah Ketersediaan. Dengan adanya sistem manual maka informasi ketersediaan yang dimiliki oleh seorang karyawan tidak dapat digunakan oleh karyawan lainnya secara langsung.
6. Masalah Kesesuaian. Sistem pemrosesan manual mengakibatkan resiko ketidaksesuaian dalam melakukan atau melaksanakan prosedur sesuai dengan yang telah diterapkan oleh pimpinan meskipun resiko tersebut kecil. Hal ini dapat dimisalkan dengan adanya kebijakan baru yang dikeluarkan oleh pimpinan tidak secara langsung diketahui oleh karyawan karena keterbatasan sistem manual seperti tidak adanya penyajian informasi secara online.
7. Masalah Keandalan. Kekurangan lain dari sistem manual adalah keandalan dalam pemrosesan informasi keluaran. Misalnya adalah keluaran dari proses perhitungan angka-angka, yang apabila dilakukan secara manual mengakibatkan resiko kesalahan perhitungan.

2. Analisis Struktur Organisasi dihubungkan dengan Sistem Informasi Akuntansi terhadap Pengendalian Intern.

Sumber daya manusia pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban dapat dilihat secara garis besar pada bagan struktur organisasi dan tenaga kerjaan seperti yang telah dijelaskan pada halaman sebelumnya. Secara umum prosedur penanganan pengoperasian dan penyelesaian masalah ATM ditangani oleh Assistant Manager Operasional yang membawahi supervisor, Petugas UPN, Petugas ATM, dan Teller.

Untuk melakukan pengendalian intern pada prosedur pengoperasian ATM di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban seharusnya fungsi pemrosesan data dilakukan secara terpusat oleh bagian khusus yang menangani perpindahan dana secara elektronik. Hal ini bertujuan untuk lebih mengefisiensikan program pengolahan data yang dilakukan saat melakukan penyelesaian masalah mengenai ATM.





Agar pelaksanaan sistem informasi akuntansi pengoperasian ATM berlangsung dengan lancar dan tepat sasaran maka diperlukan dokumen yang dirancang dengan baik. Berikut adalah perbaikan yang perlu dilakukan pada formulir PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban diatas adalah:

- a. Pada Formulir Validasi belum terdapat kolom tanda tangan untuk nasabah. Hal ini diperlukan agar nasabah mengetahui proses penyelesaian selisih ATM yang dilakukan serta menyetujui (sebagai *checker*) penyelesaian selisih kas ATM yang dilakukan oleh petugas.
- b. Formulir Pengaduan Nasabah yang terdapat pada PT. Bank Rakyat Indonesia masih terdapat beberapa kekurangan. Antara lain pada kolom permasalahan hanya terdapat 1 kolom jenis komplain yang diajukan oleh nasabah.

#### **F. Alternatif Sistem dan Prosedur Penyelesaian Masalah Pengoperasian ATM dalam Mendukung Pengendalian Intern.**

Sistem dan prosedur pengoperasian ATM yang ada di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban yang telah dilakukan yang mengakibatkan kelemahan-kelemahan seperti yang telah disebutkan diatas.

Secara garis besar penulis mengusulkan pemecahan pelaksanaan penyelesaian masalah pengoperasian ATM yang dijalankan secara manual dapat dijalankan dengan dukungan penggunaan sistem secara terkomputerisasi dan peningkatan kualitas sumber daya manusia.

Dengan adanya peningkatan tersebut diharapkan akan mendukung pelaksanaan pengendalian intern. Adapun alternatif prosedur pengoperasian ATM:

##### **1. Prosedur Penyelesaian Permasalahan Pengoperasian ATM**

Pada halaman sebelumnya telah disebutkan bahwa dalam prosedur penyelesaian masalah pengoperasian ATM telah dilakukan secara komputerisasi namun masih ada beberapa yang manual. Dengan menggunakan sistem komputerisasi seperti dengan yang telah diusulkan untuk

melaksanakan prosedur penyelesaian masalah pengoperasian ATM maka terdapat sedikit perubahan alur dari prosedur penyelesaian masalah ATM. Secara garis besar prosedur penyelesaian masalah ATM sebelumnya maupun yang diusulkan adalah sama. Namun terdapat sedikit perbedaan diantaranya adalah perubahan pada sistem yang digunakan. Jika sebelum analisis, penyelesaian hanya disajikan berdasarkan bagan sederhana yang terlalu singkat sehingga proses dan fungsi-fungsi yang terkait kurang dijelaskan secara rinci. Berdasarkan hal tersebut maka penulis mencoba menyajikan bagan alur atau *flowchart* sebagai sistem prosedur penyelesaian untuk permasalahan yang terjadi pada pengoperasian ATM. Dengan adanya *flowchart*, maka sistem yang digunakan semakin jelas dan alur kerja penyelesaian masalah semakin mudah dimengerti. Hal tersebut diharapkan dapat memperbaiki kekurangan yang terjadi pada penyelesaian masalah ATM yang sebelumnya. Selain itu, pembuatan *flowchart* dimaksudkan untuk lebih memperjelas fungsi setiap petugas yang berwenang didalamnya.

Pembuatan *flowchart* menunjukkan bahwa semua proses yang dilakukan sebagian besar telah mengarah pada proses yang terkomputerisasi. Dalam hal ini peran IT Maintenance sangat dibutuhkan dalam perbaikan sistem. Selama ini, sistem komunikasi yang terdapat pada PT. Bank Rakyat masih sering mengalami kegagalan. Selain itu, pemeliharaan juga harus dilakukan pada sistem pembayaran elektronik EFT (*Electronic Fund Transfer*) yang diterapkan pada pengoperasian ATM. Dengan adanya karyawan yang berwenang dalam bagian EFT maka diharapkan penanganan masalah pengoperasian ATM menjadi lebih cepat, singkat dan dengan hasil yang lebih berkualitas.

Prosedur yang dilakukan secara terkomputerisasi seperti diatas memiliki kelebihan secara umum diantaranya adalah:

1. Masalah efektifitas. Masalah ketepatan waktu diperoleh. Hal ini dapat dimisalkan pencarian data-data tertentu dapat dilakukan dengan waktu

yang cepat dengan adanya bagian IT yang mengontrol dan mencegah terjadinya kegagalan komunikasi pada sistem.

2. Masalah efisiensi. Proses dapat berjalan lebih optimal, sehingga waktu yang digunakan dapat berjalan sebagai mana mestinya.
3. Masalah sensitifitas. Dapat meminimalkan resiko dari penggunaan oleh orang yang tidak berhak. Hal ini dapat digunakan sistem sandi (*password*) atau hak akses dari seluruh pemakai sistem. Melakukan hal tersebut dapat dilakukan dengan sistem jaringan komputer.
4. Masalah Ketersediaan. Dengan adanya sistem terkomputerisasi maka informasi ketersediaan yang dimiliki oleh seorang karyawan dapat digunakan oleh karyawan lainnya secara langsung.
5. Masalah Kesesuaian. Dengan sistem prosedur secara terkomputerisasi yang dapat dikembangkan dalam penyajian informasi secara online maka masalah kesesuaian pelaksanaan prosedur dapat dilakukan dengan cepat apabila terjadi perubahan.
6. Masalah Keandalan. Dapat mengatasi masalah keandalan seperti yang terjadi pada sistem manual. Misalnya adalah keluaran dari proses perhitungan angka-angka memiliki resiko kesalahan perhitungan yang kecil karena dilakukan secara otomatisasi.

Dari kelebihan seperti yang telah disebutkan seperti pada usulan diatas maka diharapkan bahwa sistem yang berjalan secara terkomputerisasi tersebut dapat mendukung pengendalian intern. Sesuai dengan tujuan pengendalian intern maka proses prosedur sistem informasi akuntansi pengoperasian ATM berbasis komputer tersebut diharapkan dapat mendukung:

1. Menjaga keamanan harta milik suatu perusahaan. Sistem pelaksanaan prosedur sistem informasi akuntansi berbasis komputer diharapkan dapat menjaga keamanan harta milik suatu perusahaan dengan mengatasi kesalahan-kesalahan yang dapat membantu pengendalian dalam masalah keamanan harta milik suatu perusahaan.



2. Memeriksa ketelitian dan kebenaran data akuntansi. Hal ini berguna khususnya bagi petugas ATM yang melakukan pencocokan selisih dalam perhitungan ketidakseimbangan antara Kas Fisik dengan Saldo Tabungan. Dengan program yang disediakan di Brinets diharapkan dapat membantu mempermudah proses.
3. Memajukan efisiensi dalam operasi. Sistem pelaksanaan prosedur sistem informasi akuntansi pengoperasian ATM berbasis komputer dapat memudahkan karyawan dalam melaksanakan tugas hariannya. Sistem yang menjalankan proses secara otomatis maka dapat mendukung efisiensi dalam operasi pengendalian intern.
4. Membantu menjaga agar tidak ada yang menyimpang dari kebijaksanaan manajemen yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Dengan adanya penyajian informasi secara tepat dan akurat maka seluruh karyawan dapat melakukan perubahan prosedur yang telah dirubah oleh pihak pimpinan misalnya adalah perubahan tentang kebijakan prosedur penyelesaian masalah selisih kas ATM. hal ini dapat membantu menangani kebijakan prosedur yang dilakukan oleh karyawan karena terjadinya perubahan baru tersebut.

Berikut ini adalah usulan yang disarankan oleh penulis untuk prosedur penyelesaian permasalahan mengenai pengoperasian ATM





## 2. Struktur Organisasi

Pada penjelasan tentang kelemahan sumber daya manusia pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban telah disebutkan bahwa tidak terdapatnya bagian fungsional khusus yang bertugas menangani pembayaran secara elektronik dimana pemrosesan dan komunikasi dilakukan secara elektronik atau *Electronic Fund Transfer* (EFT).

Penambahan jumlah personal karyawan bertujuan untuk memudahkan tugas harian terutama dalam penanganan pengoperasian ATM, yang diharapkan dapat menambah efektifitas dan efisiensi dalam melakukan prosedur sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing karyawan. Sedangkan penambahan sub bagian fungsional organisasi *Electronic Fund Transfer* atau sistem pembayaran elektronik bertujuan sebagai pusat informasi adanya perpindahan dana secara elektronik berdasarkan instruksi dari nasabah. Hal tersebut juga dimaksudkan agar pihak Bank dapat segera mengetahui penyebab kegagalan transaksi pada pengoperasian ATM.

Berikut adalah usulan yang disarankan oleh penulis untuk prosedur pengoperasian ATM di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban adalah





### 3. Dokumen

Dokumen yang sangat penting untuk pencatatan dari suatu transaksi seperti formulir, rekening, dan lain-lain. Adapun peranan formulir dan dokumen dalam sistem informasi akuntansi adalah sebagai berikut:

1. Untuk menentukan hasil kegiatan perusahaan  
Peranan ini dapat dilihat dari pekerjaan membuat distribusi dan pembuatan laporan-laporan untuk pimpinan.
2. Untuk menjaga aktiva –aktiva dan utang-utang perusahaan  
Peranan ini dapat dilihat dari penggunaan rekening-rekening sehingga dapat diketahui saldo masing-masing rekening.
3. Untuk memerintahkan mengerjakan suatu pekerjaan  
Peranan ini dapat dilihat antara lain dari penggunaan surat perintah untuk menyelesaikan permasalahan pada pengoperasian ATM.
4. Untuk memudahkan penyusunan rencana-rencana kegiatan, penilaian hasil-hasilnya dan penyesuaian rencana-rencana.

Setelah mengumpulkan dan menganalisis formulir yang digunakan dalam sistem informasi akuntansi pengoperasian ATM pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban maka dapat diketahui kekurangannya:

1. Pada Formulir Validasi belum terdapat kolom tanda tangan untuk nasabah. Hal ini dimaksudkan agar nasabah juga ikut mengetahui proses serta nominal yang dikreditkan atau didebetkan pada rekening nasabah akibat terjadinya selisih ATM. Fungsi nasabah dapat sebagai *checker* dalam penyelesaian masalah tersebut.
2. Pada Formulir Pengaduan Nasabah hanya terdapat satu kolom untuk mencatat komplain nasabah. Sebaiknya dilakukan penambahan kolom untuk mengantisipasi jika nasabah ingin melakukan komplain lebih dari satu masalah yang terjadi pada satu kali transaksi.

Berikut adalah usulan formulir yang disarankan penulis dalam perbaikan formulir PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban untuk dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan.

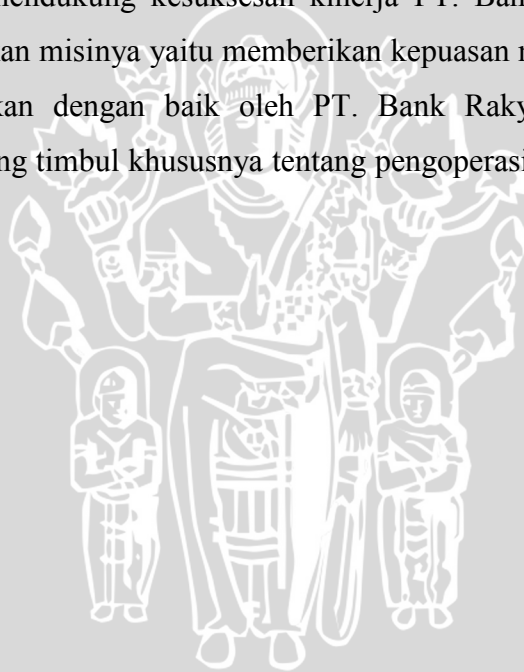






Dari pembahasan diatas dapat diketahui bahwa masih banyak ditemukan kelemahan-kelemahan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, hendaknya PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban mengambil langkah-langkah untuk memperbaiki kesalahan dengan melakukan perbaikan teknologi dan sistem, penambahan fungsi khusus yang menangani sistem pembayaran elektronik atau fungsi *Elektronic Fund Transfer* (EFT) dan perbaikan dokumen. Perbaikan tersebut diatas diharapkan lebih mendukung pengendalian intern pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban.

Selain hal tersebut, peningkatan Sumber Daya Manusia juga tidak kalah penting dalam mendukung kesuksesan kinerja PT. Bank Rakyat Indonesia dalam menjalankan misinya yaitu memberikan kepuasan nasabah. Apabila hal tersebut dijalankan dengan baik oleh PT. Bank Rakyat Indonesia maka permasalahan yang timbul khususnya tentang pengoperasian ATM akan dapat diminimalisir.



## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Dari hasil pembahasan yang dilakukan terhadap sistem informasi akuntansi pengoperasian Anjungan Tunai Mandiri pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban merupakan Bank komersial yang memiliki visi utama untuk mengutamakan kepuasan nasabah. Berkaitan dengan hal tersebut maka PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban membentuk jaringan prosedur sistem informasi akuntansi baik pada pengoperasian ATM maupun penyelesaian masalah ATM khususnya yang berkaitan dengan selisih ATM yang sudah terkomputerisasi selama ini sudah berjalan dengan baik, tetapi masih perlu adanya penambahan dan perbaikan sehingga sistem informasi akuntansi yang diterapkan dapat berjalan dengan lebih efektif dan efisien dalam mendukung pengendalian intern PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban.
2. PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban melakukan sistem informasi akuntansi pengoperasian ATM berdasarkan tugas fungsional yang ada seperti pada struktur organisasi. Sehingga dalam hal ini PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban tidak memiliki bagian fungsional khusus yang menangani prosedur sistem perpindahan dana melalui elektronik.
3. Dokumen-dokumen yang digunakan dalam sistem informasi akuntansi pengoperasian ATM sudah dapat digunakan untuk merekam terjadinya suatu transaksi dan dapat menghasilkan suatu informasi. Akan tetapi masih perlu adanya perbaikan pada formulir validasi dan formulir pengaduan nasabah.
4. Secara garis besar pelaksanaan sistem informasi akuntansi pengoperasian dan penyelesaian masalah ATM sudah berjalan dengan baik, tetapi masih terdapat beberapa kelemahan seperti masih dipakainya alternatif manual untuk menyelesaikan permasalahan selisih kas ATM yang disebabkan kegagalan komunikasi pada sistem.

## B. Saran

Untuk mendukung pengendalian intern Bank dalam sistem pengoperasian dan penyelesaian masalah ATM pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban agar lebih efektif dan efisien, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban yang dapat disarankan adalah pada sistem prosedur penyelesaian masalah ATM. pada penyelesaian masalah ATM terutama mengenai selisih kas ATM, PT. Bank Rakyat Indonesia masih menggunakan sistem sederhana yang digambarkan berupa bagan saja. Hendaknya sistem digambarkan dengan bagan alur atau *flowchart* agar proses yang dilakukan dapat terlihat secara urut dan rinci. Selain itu, pembagian fungsi yang bertugas didalamnya juga semakin jelas. Hal tersebut juga diharapkan dapat menunjang pengendalian intern pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban.
2. Terdapat kelemahan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban telah disebutkan tidak terdapatnya bagian fungsional khusus yang bertugas menangani tentang sistem perpindahan dana secara elektronik atau *Electronic Fund Transfer* (EFT). Hal tersebut sangat membantu dalam kelancaran kegiatan pengoperasian ATM. Saran yang bisa diusulkan adalah penambahan karyawan dan sub organisasi fungsional EFT sehingga dapat memudahkan dalam pengambilan informasi dan menyelesaikan permasalahan yang timbul akibat pengoperasian ATM serta mendukung pengendalian intern pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tuban.
3. Perbaiki dokumen Bank berupa penambahan kolom tanda tangan nasabah pada formulir validasi agar nasabah yang bersangkutan juga dapat berfungsi sebagai *checker* dalam kegiatan penyelesaian masalah ATM. Selain itu, perbaikan juga perlu dilakukan pada formulir pengaduan nasabah. Hendaknya dibuatkan kolom untuk mencatat permasalahan yang terjadi. Pada formulir sebelumnya hanya terdapat satu kolom

permasalahan saja. Penambahan kolom dimaksudkan jika nasabah ingin melakukan komplain lebih dari satu kasus pada satu kali transaksi. Dengan penambahan kolom maka penggunaan formulir akan lebih hemat dan lebih mempersingkat proses penyelesaian masalah ATM.



## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Imron. 1996. *Penelitian Kualitatif dalam Ilmu-Ilmu Sosial dan Keagamaan*. Malang: Kalimasada Press.
- Baridwan, Zaki. 2002. *Sistem Akuntansi Penyusunan Prosedur dan Metode*. Edisi keempat. Yogyakarta: BPFE Universitas Gadjah Mada.
- Bodnar, George H. dan William S. Hopwood. 2004. *Sistem Informasi Akuntansi* terjemahan : Amir Abadi Jusuf dan Rudi M Tambunan. buku satu. Jakarta: Penerbit Indeks Gramedia.
- Jogiyanto. 1999. *Sistem Informasi Akuntansi berbasis Komputer*. Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE.
- Krismiaji. 2002. *Sistem Informasi Akuntansi*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Kumorotomo, Wahyudi & Subando Agus Margono. 2004. *Sistem Informasi Manajemen (Dalam Organisasi-Organisasi Publik)*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Meleod Jr., Raymond. 2001. *Sistem Informasi Manajemen*. Edisi Ketujuh, Versi Bahasa Indonesia ( Alih Bahasa : Hendra Teguh, Penyunting : Agus Widyantoro ) Jilid 2. Jakarta: Person Education Asia And Prehallindo.
- Moleong, J Lexy. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya
- 2005. *Desentralisasi dan Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia.
- Mulyadi. 2001. *Sistem Akuntansi*. Edisi Ketiga. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Nazir, Muhammad. 2003. *Metode Penelitian*. Cetakan kelima. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Romney B, Marshall & Paul John Steinbart. 2004. *Accounting Information System*. Edisi sembilan. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Sugiono. 1999. *Metode Penelitian Administrasi*. Cetakan Kelima. Penerbit Alfabeta. Bandung: Anggota IKAPI.
- Wilkinson, Joseph W. 1993. *Sistem Informasi Akunting dan Informasi*, Terjemahan : Agus Maulana, Edisi Ketiga. Jakarta: Binarupa Aksara.