

**SISTEM PENGENDALIAN INTERN ATAS TRANSAKSI
PENERIMAAN DAN PENGELUARAN KAS ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM)
PT BANK CENTRAL ASIA, TBK**

Ribka Novita Damaris
Marudur Sitanggang
Ramot P. Simanjuntak

Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Indonesia
Jakarta, Indonesia

Abstrak

Periode tahun 1992 sampai dengan 1996, BCA mulai membenahi sistem dan infrastrukturnya, mengedukasi masyarakat tentang layanan ATM, dan terutama meyakinkan pihak intern. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat sistem pengendalian intern atas transaksi penerimaan dan pengeluaran kas ATM PT Bank Central Asia, Tbk. Dari hasil pengamatan, sistem pengendalian intern terhadap proses transaksi kas ATM PT Bank Central Asia, Tbk sudah diterapkan sesuai dengan ketentuan yang ada dan sudah memadai karena melakukan pengendalian umum dan pengendalian aplikasi di setiap kantor cabang yang diawasi secara langsung oleh kantor pusat dan terhubung langsung atau tersentralisasi ke *server* pusat. Namun, *server* pusat sampai saat ini masih sering mengalami *down time*. Apabila hal ini terjadi, maka *server* cadangan pun akan dihidupkan untuk menggantikan fungsi *server* utama apabila sedang mengalami *down time*.

1. Pendahuluan

Salah satu fasilitas perbankan yang ditawarkan sebagai salah satu *alternative delivery channels* dalam bertransaksi dengan bank adalah Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yaitu suatu mesin atau alat yang berfungsi sebagai pelayan bank secara elektronik yang melaksanakan fungsi teller secara otomatis. Fasilitas perbankan ini diberikan oleh bank kepada nasabahnya sebagai instrumen dan alat bertransaksi dari produk utamanya yaitu tabungan.

Bagi pihak bank, ATM memberikan beberapa keuntungan, seperti *bussiness expansion*. Sebelum adanya ATM, sebuah bank harus memiliki sebuah kantor cabang untuk beroperasi di berbagai tempat. Usaha ini tentunya memerlukan biaya yang sangat besar. Namun semakin seiring dengan berkembangnya teknologi hal ini dapat dipermudah dengan hanya meletakkan mesin ATM. Selain ATM muncul juga teknologi *internet banking* dan *phone banking*.

Sedangkan bagi nasabah, khususnya yang sering bergerak atau berpindah tempat, akan lebih nyaman untuk melakukan aktivitas perbankannya tanpa harus membuka *account* di bank-bank yang berbeda-beda di berbagai tempat, sehingga pada akhirnya akan tercipta loyalitas nasabah. BCA mulai mengembangkan ATM sejak tahun 1991, namun dengan jumlah yang sangat minim, hanya sebanyak 50 unit. Waktu operasionalnya hanya berlangsung dari 8 pagi sampai pukul 10 malam. Saat itu BCA memang belum memiliki sistem dan infrastruktur yang cukup. ATM masih dipandang negatif oleh sebagian kalangan intern BCA sendiri.

Dan pada periode tahun 1992 sampai dengan 1996, BCA mulai membenahi sistem dan infrastrukturnya, mengedukasi masyarakat tentang layanan ATM, dan terutama meyakinkan pihak intern. Saat ini BCA memiliki jumlah ATM sebanyak 12.026 unit yang telah terhubung dengan 22.000 jaringan ATM Prima dan beberapa waktu yang lalu tersambung dengan 8.993 jaringan ATM Bank Mandiri.

Salah satu fasilitas fitur yang diberikan ATM BCA adalah transaksi tunai dan non tunai, fasilitas transaksi tunai adalah penarikan tunai yang dapat dilakukan oleh nasabah yang memiliki kartu ATM. Seorang nasabah agar dapat bertransaksi melalui mesin ATM diberikan sebuah kartu plastik yang disebut Kartu ATM dan *Personal Identification Number* (PIN). Fasilitas ATM diciptakan sebagai upaya untuk mengatasi kendala jarak dan waktu. Dengan fasilitas tersebut nasabah dapat melakukan pelayanan sendiri tanpa melalui *counter* di kantor bank dengan dilayani seorang *teller* pada jam kerja saja. Di samping itu fasilitas ATM memberikan pelayanan 24 jam sehari.

Berdasarkan pada fakta yang ada, pengguna transaksi penarikan tunai masih terdapat transaksi-transaksi bermasalah seperti terdebit sistem (misalnya saat melakukan transaksi aliran listrik terputus nasabah tidak menerima atau menerima sebagian/sejumlah uang sedangkan dalam rekeningnya sudah terdebit) dan terdapat selisih lebih atau kurang pengisian uang (*restocking*), misalnya saat melakukan transaksi nasabah menerima sejumlah uang lebih maka uang yang ada di ATM akan menjadi berkurang atau sebaliknya sehingga akan terjadi selisih antara uang sisa *restocking* dari yang seharusnya. Keadaan ini di kemudian harinya akan menimbulkan *complain* dari nasabah. Mengingat fungsi ATM yang semula diciptakan untuk efektif dan efisiensi waktu, untuk itu diperlukan sistem pengendalian intern terhadap kas ATM tersebut. Dilatarbelakangi kondisi tersebut maka penulis ingin melihat sistem pengendalian Intern Atas Transaksi Penerimaan dan Pengeluaran Kas ATM PT Bank Central Asia, Tbk”

2. Tinjauan Pustaka

Pengertian tentang pengendalian intern sudah merupakan bahasa umum sehari-hari bagi mereka yang terjun dalam dunia perusahaan. Pengendalian intern dapat mempunyai arti sempit maupun luas. Dalam arti sempit pengendalian intern merupakan pengecekan penjumlahan. Baik penjumlahan mendarat maupun menurun. Dalam arti luas pengendalian intern tidak hanya meliputi pekerjaan pengecekan tetapi juga meliputi semua alat-alat yang digunakan manajemen perusahaan dalam mengadakan pengawasan.

Menurut Ikatan Akuntansi Indonesia (2007:39): Pengendalian intern adalah sistem yang meliputi organisasi semua metode dan ketentuan yang terorganisasi yang dianut dalam suatu perusahaan untuk melindungi harta miliknya, memeriksa kecermatan dan keandalan data akuntansi serta meningkatkan efisiensi usaha. Menurut Arens, Randal, dan Bealey (2003 : 432) : Pengendalian intern adalah proses yang dirancang untuk menyediakan jaminan yang layak mengenai pencapaian sasaran manajemen dalam kategori berikut: (1) keandalan pelaporan keuangan, (2) efektivitas dan efisiensi dari operasional, dan (3) pemenuhan dengan ketentuan hukum dan peraturan yang bisa diterapkan. Menurut Mulyadi (2003 : 180): Pengendalian intern adalah proses yang dijalankan dewan komisaris, manajemen, dan personel lain yang didesain untuk memberikan keyakinan memadai tentang pencapaian tiga golongan tujuan yaitu: keandalan pelaporan keuangan; kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku; efektivitas dan efisiensi operasi.

Berdasarkan pengertian pengendalian intern di atas, kita dapat memahami bahwa pengendalian intern merupakan suatu proses yang terdiri dari kebijakan dan prosedur yang dibuat untuk dilaksanakan oleh orang-orang untuk memberikan keyakinan yang memadai dalam pencapaian tujuan-tujuan tertentu yang saling berkaitan. Dengan adanya penerapan pengendalian intern dalam setiap kegiatan operasi perusahaan, maka diharapkan tidak akan terjadi tindakan-tindakan penyelewengan yang dapat merugikan perusahaan.

Beberapa tujuan pengendalian intern dikemukakan oleh para ahli, diantaranya menurut Marshall dan Paul John (2004 : 229) menyatakan bahwa: ”Tujuan pengendalian intern adalah untuk : (1) Menjaga aset, (2) Memberikan informasi yang akurat dan andal, (3) Mendorong dan

memperbaiki efisiensi, (4) Mendorong kesesuaian dengan tujuan yang telah ditetapkan.” Sedangkan menurut Warren, Reeve, dan Fess (2006 : 236) : “Tujuan dari pengendalian intern adalah memberikan jaminan yang wajar bahwa (a) aktiva dilindungi dan digunakan untuk pencapaian tujuan usaha, (b) informasi bisnis akurat, (c) karyawan mematuhi peraturan dan ketentuan.” Dari kedua pernyataan di atas bahwa tujuan pengendalian intern adalah membantu para anggota organisasi agar dapat melaksanakan tanggung jawabnya secara efektif. Selain itu pengendalian intern juga dapat melindungi perusahaan dari kerugian yang diakibatkan oleh kecurangan.

Karakteristik dan keterbatasan pengendalian intern

a. Karakteristik pengendalian intern. Karakteristik pengendalian intern yang baik menurut menurut Akmal (2007:25) yaitu :

- (1) Tujuannya jelas. Jika suatu pengendalian tidak dapat dimengerti, maka prosedur pengendalian tersebut tidak akan digunakan dan jika tidak mempunyai tujuan yang jelas, maka pengendalian tersebut tidak memiliki nilai.
- (2) Dibangun untuk tanggung jawab bersama. Suatu pengendalian intern harus dapat dimanfaatkan oleh seluruh pengguna atau oleh seluruh pihak yang berkaitan.
- (3) Biaya yang dikeluarkan dapat mencapai tujuan. Biaya yang dikeluarkan harus mencapai tujuan yang ditetapkan, namun biaya tersebut tidak boleh melebihi dari manfaat yang dihasilkannya.
- (4) Didokumentasikan. Proses dokumentasi yang baik adalah proses dokumentasi yang sederhana dan dapat dengan mudah dimengerti, serta jelas hubungannya dengan risiko pengendalian dan memberikan keyakinan kepada manajemen bahwa pengendalian intern ini berada pada tempatnya.
- (5) Dapat diuji dan direview. Proses pengendalian dan manajemen dan dokumentasinya dapat diuji dan direview agar dapat disempurnakan atau dapat diperbaharui jika proses pengendalian intern yang dilakukan sudah tidak sesuai dengan kondisi pada saat pengendalian dilakukan.

b. Keterbatasan pengendalian intern. Pengendalian intern di dalam suatu perusahaan diciptakan dengan maksud untuk mencegah adanya penyelewengan ataupun kecurangan yang dapat merugikan perusahaan, namun tidak ada satu pun sistem yang dapat mencegah secara sempurna penyelewengan atau tindak kecurangan, karena sistem pengendalian intern setiap perusahaan memiliki keterbatasan bawaan. Adapun keterbatasan pengendalian intern menurut Boynton, Johnson dan Kell (2003:375-376) :

- (1) Kesalahan dalam pertimbangan. Kadang-kadang, manajemen dan personel lainnya dapat melakukan pertimbangan yang buruk dalam membuat keputusan bisnis atau dalam melaksanakan tugas rutin karena informasi yang tidak mencukupi, keterbatasan waktu, atau prosedur lainnya.
- (2) Kemacetan. Kemacetan dalam melaksanakan pengendalian dapat terjadi ketika personel salah memahami instruksi atau membuat kekeliruan akibat kecerobohan, kebingungan, atau kelelahan. Perubahan sementara atau permanen dalam personel atau dalam sistem atau prosedur juga dapat berkontribusi terjadinya kemacetan.
- (3) Kolusi. Individu yang bertindak bersama, seperti karyawan yang melaksanakan suatu pengendalian penting bertindak bersama dengan karyawan lain, konsumen atau pemasok, dapat melakukan sekaligus menutupi kecurangan sehingga tidak dapat dideteksi oleh pengendalian internal.
- (4) Penolakan manajemen. Manajemen dapat mengesampingkan kebijakan atau prosedur tertulis untuk tujuan tidak sah seperti keuntungan pribadi atau presentasi mengenai kondisi keuangan suatu entitas yang dinaikkan atau status ketaatan (misalnya, menaikkan laba yang dilaporkan

untuk menaikkan pembayaran bonus atau nilai pasar dari saham entitas, atau menyembunyikan pelanggaran dari perjanjian hutang atau ketidaktaatan terhadap hukum dan peraturan).

- (5) Biaya versus manfaat. Biaya pengendalian internal suatu entitas seharusnya tidak melebihi manfaat yang diharapkan untuk diperoleh. Karena pengukuran yang tepat dari biaya dan manfaat biasanya tidak memungkinkan, manajemen harus membuat baik estimasi kuantitatif maupun kualitatif dalam mengevaluasi hubungan antara biaya dan manfaat.

Unsur pengendalian intern, menurut *Committee of Sponsoring Organizations of the Tradeway* (COSO) (Baidaie, 2005 : 45-47) yang meliputi unsur-unsur pokok pengendalian intern adalah:

- a. Lingkungan Pengendalian (*Control Environment*), suasana organisasi yang mempengaruhi kesadaran penguasaan (*control consciousness*) dari seluruh pegawainya. Lingkungan pengendalian ini merupakan dasar dari komponen lain karena menyangkut kedisiplinan dan struktur.
- b. Penilaian Resiko (*Risk Assesment*), adalah proses mengidentifikasi dan menilai/mengukur resiko-resiko yang dihadapi dalam mencapai tujuan. Setelah teridentifikasi, manajemen harus menentukan bagaimana mengelola/mengendalikannya.
- c. Aktivitas Pengendalian (*Control Activities*), adalah kebijakan dan prosedur yang harus ditetapkan untuk meyakinkan manajemen bahwa semua arahan telah dilaksanakan. Aktivitas pengendalian ini diterapkan pada semua tingkat organisasi dan pengolahan data.
- d. Informasi dan komunikasi (*Information and Communication*), dua elemen yang dapat membantu manajemen melaksanakan tanggung jawabnya. Manajemen harus membangun sistem informasi yang efektif dan tepat waktu. Hal tersebut antara lain menyangkut sistem akuntansi yang terdiri dari cara-cara dan perekaman (*records*) guna mengidentifikasi, menggabungkan, menganalisa, mengelompokkan, mencatat dan melaporkan transaksi yang timbul serta dalam rangka membuat pertanggung jawaban (akuntabilitas) asset dan utang-utang perusahaan.
- e. Pemantauan (*Monitoring*), suatu proses penilaian sepanjang waktu atas kualitas pelaksanaan pengendalian intern dan dilakukan perbaikan jika dianggap perlu.

Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

Perkembangan teknologi saat ini sangat mempengaruhi hampir ke segala aspek termasuk dalam dunia perbankan. Adapun perkembangan teknologi dalam dunia perbankan memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya, serta memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi. Hal ini dikarenakan perkembangan ekonomi yang juga pesat sehingga kebutuhan masyarakat untuk melakukan transaksi perbankan juga semakin meningkat. Untuk memudahkan nasabah maka pihak mengeluarkan produk-produk perbankan yang dapat membantu nasabah melakukan transaksi melalui media elektronik.

Salah satu produk perbankan yang menggunakan media elektronik adalah ATM. ATM adalah suatu produk bank yang diberikan kepada nasabah simpanan pihak ketiga yaitu pemilik rekening tabungan atau rekening rekening lainnya yang ditentukan oleh bank atas nama pribadi bukan atas nama lembaga.

Menurut Wikipedia (2013), “pengertian ATM adalah sebuah alat elektronik yang memungkinkan nasabah bank untuk mengambil uang dan mengecek rekening tabungan mereka tanpa perlu dilayani oleh seorang ‘teller’ manusia.” Banyak ATM juga memungkinkan penyimpanan uang atau cek, transfer uang atau bahkan membeli perangk. ATM adalah semacam kartu yang diberikan kepada nasabah yang diterbitkan oleh kantor pusat bank tertentu melalui *card center* kantor pusat atau kantor cabang pada suatu lembaga keuangan bank tersebut. Pengertian ATM menurut Peraturan Bank Indonesia tentang Bank Umum Undang Undang Perbankan BAB I pasal 1 adalah : ATM adalah kegiatan kas yang dilakukan secara elektronik untuk memudahkan nasabah antara lain dalam menarik atau menyetor secara tunai atau melakukan pembayaran melalui pemindahbukuan dan memperoleh informasi mengenai saldo,

mutasi rekening nasabah.

ATM saat ini memasuki operasional pelayanan secara penuh dan merupakan suatu teknologi yang menjadi dasar pembuatan jaringan-jaringan baru. ATM merupakan salah satu jasa Bank yang berfungsi sebagai perantara melakukan transaksi yang dilakukan oleh nasabah dengan petugas perbankan (*teller*) yang bertujuan mencapai kemudahan dalam bertransaksi. Adanya kemajuan teknologi informasi perbankan telah mapu melahirkan keberadaan ATM untuk membantu dan mempermudah nasabah dalam transaksi. Secara umum fungsi ATM sudah banyak diketahui oleh masyarakat luas adalah sebagai alat bantu untuk melakukan penarikan tunai (*cash withdrawal*), namun selain itu masih banyak fungsi ATM yang dapat mempermudah kepentingan nasabah dalam melakukan aktivitas perbankan.

Pengendalian intern pada ATM terbagi menjadi dua yaitu:

1. Pengendalian umum. Pengendalian umum adalah suatu pengendalian terhadap semua aktivitas pemrosesan data dengan komputer, hal ini meliputi pemisahan tanggung jawab dan fungsi pengolahan data. Pengendalian umum merupakan standar dan panduan yang digunakan oleh karyawan untuk melakukan fungsinya. Yang termasuk dalam pengendalian umum diantaranya :
 - a. Pengendalian organisasi. Organisasi menetapkan hubungan kerja antara karyawan dan unit organisasi. Struktur organisasi dirancang sedemikian rupa sehingga menghasilkan organisasi yang independen. Organisasi yang independen adalah struktur organisasi yang memisahkan wewenang dan tanggung jawab sedemikian rupa sehingga fungsi yang tidak kompatibel dipisahkan. Selain melalui pemisahan tugas, pengendalian juga dicapai dengan *monitoring*. Dalam sistem manual, karyawan yang menangani aktiva mesti dipisahkan dari karyawan yang memiliki otorisasi untuk melaksanakan suatu transaksi dan karyawan yang bertanggung jawab untuk mencatat transaksi.
 - b. Pengendalian dalam pengembangan sistem
 - c. Pengendalian atas dokumentasi. Dokumentasi yang baik berguna untuk efisiensi dalam perbaikan sistem, untuk efisiensi dalam pengembangan tambahan aplikasi baru, serta untuk pelatihan karyawan dalam mengenalkan sistem aplikasi..
 - d. Pengendalian perangkat keras, perangkat lunak sistem operasi dan perangkat lunak sistem lainnya
 - e. Pengendalian penggunaan komputer, fasilitas dan datanya.
2. Pengendalian khusus atas aplikasi. Tujuan pengendalian aplikasi adalah untuk menetapkan prosedur pengendalian khusus atas aplikasi akuntansi untuk memberikan keyakinan memadai bahwa semua transaksi telah diotorisasi dan dicatat, serta diolah seluruhnya dengan cermat dan tepat waktu. Pengendalian khusus atas aplikasi terdiri dari : a. Pengendalian masukan (*input controls*); b. Pengendalian proses pengolahan data (*process controls*); c. Pengendalian keluaran (*output controls*).
 - a. Pengendalian atas masukan (*input*). Pengendalian masukan dirancang untuk memberikan kepastian yang layak bahwa data yang diterima untuk diproses telah diotorisasi, dikonversi menjadi bentuk yang dapat dibaca mesin, dan diperhitungkan dengan benar. Cara pemrosesan data input antara lain dengan sistem *batch processing*, data diolah dalam satuan kelompok (bundel) dokumen, dan *delayed processing system*, yaitu *updating* data di komputer tidak sama dengan terjadinya transaksi. Pengendalian input dalam sistem batch dilakukan pada tahap:
 - 1) *Data Capturing* : merupakan proses mengidentifikasi dan mencatat kejadian nyata yang terjadi akibat transaksi yang dilakukan oleh organisasi.
 - 2) *Batch Data Preparation* : merupakan proses mengubah data yang telah ditangkap kedalam bentuk yang dapat dibaca oleh mesin (*machine readable form*)
 - 3) *Batch Data Entry* : merupakan proses memasukkan data ke komputer.

- b. Pengendalian atas pengolahan (*processing*). Pengendalian proses (*processing controls*) ialah pengendalian intern untuk mendeteksi jangan sampai data (khususnya data yang sesungguhnya sudah *valid*) menjadi *error* karena adanya kesalahan proses. Kemungkinan yang paling besar untuk menimbulkan terjadinya *error* adalah kesalahan logika program, salah rumus, salah urutan program, ketidakterpaduan antar subsistem ataupun kesalahan teknis lainnya.
- c. Pengendalian atas keluaran (*output*). Pengendalian keluaran (*output controls*) ialah pengendalian intern untuk mendeteksi jangan sampai informasi yang disajikan tidak akurat, tidak lengkap, tidak mutakhir datanya, atau didistribusikan kepada orang-orang yang tidak berhak. Kemungkinan risiko yang dihadapi yang terkait dengan keluaran ialah seperti telah disebutkan di atas: laporan tidak akurat, tidak lengkap, terlambat atau data tidak *up to date*, banyak item data yang tidak relevan, bias, dibaca oleh pihak yang tidak berhak.

3. Metode Penelitian

Metode penelitian yang dilakukan oleh adalah metode deskriptif, yaitu suatu metode penelitian yang memusatkan diri pada penelitian masalah secara aktual dengan mengumpulkan, menyajikan, dan menganalisis data sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas terhadap objek yang sedang diteliti oleh penulis.

4. Pembahasan

Analisis dan evaluasi penerapan IBS pada transaksi kas ATM PT BCA, Tbk Untuk menghadapi persaingan yang ketat di dunia perbankan dalam segi pelayanan serta meningkatkan profitabilitas perusahaan, PT Bank Central Asia, Tbk dituntut untuk selalu mengembangkan inovasi dalam bidang teknologi informasi untuk memberikan kemudahan serta kenyamanan terutama menciptakan pelayanan ATM yang memadai bagi nasabahnya.

Untuk memuaskan nasabahnya, PT Bank Central Asia, Tbk mendirikan ATM di berbagai lokasi yang dapat dengan mudah dijangkau oleh nasabahnya. Dalam menentukan lokasi ATM baru, PT Bank Central Asia, Tbk masih menggunakan sistem yang konvensional, dimana peninjauan masih dilakukan secara manual, misalnya jika terdapat pusat perbelanjaan maka pihak BCA akan mendirikan sebuah mesin ATM baru.

Dalam penentuan lokasi ATM baru divisi yang bertanggung jawab adalah divisi pengembangan dana dan jasa. Dan dalam hal peninjauan lokasi pihak BCA tidak tergantung kepada lokasi sebaran pesaing. Jika disuatu tempat (universitas) sudah memiliki kerjasama dengan bank lain maka pihak BCA akan terlebih dahulu berkoordinasi dengan pihak tersebut apakah bisa mendirikan sebuah mesin ATM BCA di tempat tersebut.

IBS adalah merupakan suatu sistem dan pengolahan data bank yang bersifat finansial maupun data non finansial yang saling terkait satu sama lain. Penerapan aplikasi IBS merupakan sistem yang canggih dan memadai karena prinsip kerjanya dilakukan secara menyeluruh dan terprogram, dengan hasil akhir atau output berupa laporan-laporan informasi keuangan dan non keuangan yang dibutuhkan oleh perusahaan sehingga informasi manajemen yang cepat, tepat, lengkap dan akurat dapat terwujud.

Dengan menggunakan aplikasi ini, pelaksanaan transaksi kas antar cabang dapat dilakukan secara baik dengan bantuan VSAT sebagai sarana koneksi antar cabang. Ini merupakan hal yang menguntungkan

bagi usaha perbankan, dimana pada jaman yang serba canggih saat ini diharuskan bagi sebuah perusahaan perbankan memberikan pelayanan yang cepat dan mudah serta dapat mengakses ke berbagai daerah di seluruh wilayah. Dengan menggunakan aplikasi IBS ini juga dapat membantu PT Bank Central Asia, Tbk dalam mengontrol arus kas masuk atau keluar pada kas ATM.

PT Bank Central Asia, Tbk memperluas jaringan layanan ATMnya dengan melakukan kerja sama penggabungan saran dan prasarana jaringan mesin ATM bank lainnya seperti Bank BTPN, Bank BNI, Bank Victoria, Bank DKI, Bank OCBC NISP yang diberi nama “PRIMA” dimana masing-masing anggota jaringan prima dapat memanfaatkan fasilitas Mesin ATM yang dimiliki oleh anggota bank lain.

Dari kerjasama dalam jaringan “PRIMA” ini akan terjadi penerimaan kas pada kas ATM BCA. Hal ini disebabkan karena untuk setiap transaksi kas antar bank yang tergabung dalam jaringan PRIMA akan dikenakan biaya transfer. Sehingga biaya transfer ini akan langsung masuk ke penerimaan kas ATM BCA.

Selain itu PT Bank Central Asia, Tbk juga bekerjasama dengan beberapa rekanan dalam hal pembayaran atau *payment*. Dengan aplikasi IBS, pada saat nasabah melakukan transaksi pembayaran, maka akan ada sejumlah uang yang akan masuk ke kas ATM BCA secara otomatis. Nilai uang yang masuk sebelumnya telah disepakati dengan rekanan. Adapun beberapa rekanan PT Bank Central Asia untuk transaksi *payment* adalah TELKOM, PLN, TELKOMSEL, INDOSAT, pembayaran *credit card*, dll. Mesin ATM yang digunakan ATM BCA menggunakan modem (modelasi demolasi) yaitu suatu alat pengirim data. Yang merupakan sarana penghubung antara mesin ATM dengan modem adalah *Uninterruptable Power Switch (UPS)*. Selanjutnya modem ATM dihubungkan dengan modem yang ada dikantor cabang yang telah tersambung dengan VSAT yang menggunakan *Data Interface Unit (DIU)* dan komunikasi selanjutnya dilakukan melalui satelit.

Mesin ATM juga harus yang berkualitas dan berteknologi baik. Saat ini Bank BCA menggunakan mesin ATM dari berbagai merek yang dianggap baik untuk menunjang pelayanan kepada nasabah. Adapun merk tersebut adalah *Wincor* dan *Nixdorf, IBM/Diebold, NCR*. Namun demikian sering juga terjadi hambatan-hambatan dalam mesin ATM, seperti:

- a. *Dispenser failure*
- b. *Receipt printer failure*
- c. *Journal printer failure*
- d. Uang terjepit didispenser
- e. *Offline/gangguan pada komunikasi.*

Dengan adanya hambatan-hambatan inilah maka Bank BCA berusaha menjalin hubungan dengan pihak-pihak terkait dan memberdayakan manusia yang terlibat untuk bekerja dengan lebih profesional.

PT Bank Central Asia, Tbk menerapkan metode pengendalian intern sebagai berikut :

a. Pengendalian umum

- (1) Pengendalian organisasi. Organisasi yang independen adalah struktur organisasi yang memisahkan antara wewenang dan tanggung jawab sedemikian rupa sehingga fungsi yang tidak kompatibel dipisahkan. Pendelegasian tugas, wewenang dan tanggung jawab pada PT Bank Central Asia, Tbk sudah jelas. Hal ini ditunjukkan dengan apabila ada gangguan yang disebabkan oleh gangguan komunikasi pada VSAT, dapat disebabkan karena gangguan alam misalnya hujan dan perpindahan satelit. Untuk mengantisipasi gangguan tersebut Bank BCA bekerja sama pada PT Lintas Arta sebagai data *communication provider* dalam hal keamanan jaringan ATM.
- (2) Pengendalian dalam pengembangan sistem. Adanya pengendalian intern cabang yang

berperan sebagai pengendalian intern bagi seluruh kegiatan pegawai baik pekerjaan sehari-hari maupun terhadap transaksi yang dikerjakan oleh sistem.

- (3) Pengendalian atas dokumentasi. Adanya pengawasan terhadap kelancaran sistem pengelolaan *restocking* dan *replenishment*, baik yang berhubungan dengan penyediaan/pengisian uang, kertas *receipt*, jurnal *roll* serta pengelolaan sarana non fisik mesin ATM Bank BCA.
- (4) Pengendalian perangkat keras, perangkat lunak, dan sistem operasi Adanya petugas yang bertanggung jawab untuk memonitor, memastikan, dan mengkoordinasi *availability* ATM dan memonitor layanan ATM serta kondisi mesinnya.
- (5) Pengendalian penggunaan komputer, fasilitas, dan datanya. Untuk mengantisipasi adanya gangguan listrik pada ATM, Bank BCA menggunakan *Uninterruptible Power Switch* (UPS) yaitu alat pengaman yang digunakan sebagai *supplier* tenaga pada saat listrik padam.

b. Pengendalian aplikasi

- (1) Pengendalian masukan (*Input*). Penekanan pengendalian terhadap masukan adalah pada prosedur pengoperasian ATM oleh pihak bank maupun oleh nasabah untuk meyakinkan *input* yang masuk dan akan diolah komputer bebas dari penyelewengan. Semua transaksi melalui *delivery channel* di Bank BCA akan melalui tahap pemrosesan melalui *Base-24* sebagai respon terhadap proses *request* transaksi oleh nasabah. Dalam hal ini kontrol masukan akan dilakukan oleh *Base-24*, didalam *Base-24* terjadi proses validasi masukan untuk dipastikan agar sesuai dengan ketentuan transaksi.
- (2) Pengendalian proses. Perkembangan industri perbankan saat ini cenderung berusaha menuju kepada sistem sentralisasi *back end processing* yang membutuhkan *effort* yang lebih kecil dan sumber daya yang lebih sedikit. Proses operasional secara sentralisasi atau terpusat langsung ke kantor pusat dari bank BCA dengan bantuan sistem IBS. Dengan sistem sentralisasi operasional tidak lagi dibutuhkan usaha yang rumit untuk melakukan rekonsiliasi antar cabang dalam satu bank. Rekonsiliasi hanya dapat dilakukan jika bank melakukan transaksi dengan pihak ketiga, seperti TELKOM, INDOSAT, PLN, Bank Indonesia, dan lain-lain. Dengan sistem ini tidak perlu lagi dilakukan validasi di lokasi berbeda karena semua transaksi data tersimpan di *host*, sehingga masalah komunikasi tidak lagi jadi masalah utama. Cabang bank yang bersangkutan tidak lagi dianggap sebagai bank yang berbeda sehingga tidak lagi diperlukan transaksi antar bank. Hal ini juga dapat membantu menyelesaikan masalah komplain.
- (3) Pengendalian keluaran. Dalam transaksi ATM jurnal *roll* merupakan output yang sangat penting karena media untuk penyelesaian transaksi nasabah. Jurnal akan mencatat setiap transaksi yang akan dilakukan ATM. Pada saat pengisian uang kembali (*restocking*) jurnal *roll* akan diganti dan disimpan secara khusus sebagai bukti transaksi bagi bank. Secara umum kontrol pengeluaran pada transaksi ATM Bank BCA dapat dipandang telah sesuai dengan yang ditetapkan dan dapat digunakan sebagai bukti yang kuat.

5. Kesimpulan

Sistem pengendalian intern yang dilakukan untuk transaksi penerimaan dan pengeluaran kas ATM PT Bank Central Asia, Tbk dilakukan oleh Divisi Perbankan Konsumer, divisi ini termasuk ke dalam divisi operasional. Pengendalian intern pada PT Bank Central Asia, Tbk menggunakan sistem pengolahan data berbasis komputer dengan sistem IBS (*Integrated Banking System*). Sistem IBS dapat mengerjakan transaksi antar cabang secara *online* hanya dalam hitungan beberapa detik untuk dapat mengakses ke cabang lain, dan proses transaksi ATM yang berlangsung secara otomatis akan langsung mengurangi saldo rekening nasabah dan perkiraan kas nasabah. Sistem pengendalian intern terhadap proses transaksi kas ATM PT Bank Central Asia, Tbk sudah diterapkan sesuai dengan ketentuan yang ada dan sudah memadai karena melakukan pengendalian umum dan pengendalian aplikasi di setiap kantor cabang yang diawasi

secara langsung oleh kantor pusat dan terhubung langsung atau tersentralisasi ke *server* pusat. Namun, *server* pusat sampai saat ini masih sering mengalami *down time*. Apabila hal ini terjadi, maka *server* cadangan pun akan dihidupkan untuk menggantikan fungsi *server* utama apabila sedang mengalami *down time*. Masalah yang sering terjadi dalam proses transaksi ATM adalah adanya gangguan komunikasi dan kerusakan *hardware*. PT Bank Central Asia, Tbk menerapkan sistem pengendalian intern yang dapat mengatasi atau memperkecil frekuensi terjadinya masalah teknis ini, hal ini dapat ditunjukkan dengan adanya pengendalian terhadap jaringan komunikasi VSAT dan pengendalian terhadap mesin ATM. Meskipun begitu masalah teknis tetap saja masih sering terjadi. Dan jumlah kerusakannya sama di setiap tahunnya.

PT Bank Central Asia, Tbk menggunakan IBS sebagai sistem pengolahan data. Kinerja dari sistem tersebut menurut penulis sudah sangat baik karena memudahkan bank BCA dalam hal pencatatan proses transaksi. Disarankan agar bank BCA tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas dari kinerja sistem IBS. *Server* utama pada kantor pusat terkadang mengalami *down time* atau gangguan, dan hal ini akan berpengaruh ke seluruh *server* cabang. Untuk mengatasi hal ini PT Bank Central Asia, Tbk telah memiliki *server* cadangan untuk meminimalisir durasi *down time*. Namun hal ini tidaklah cukup, maka peneliti menyarankan agar perusahaan melakukan pengkajian ulang secara berkala untuk mempelajari penyebab *server down* sehingga dapat memperkecil kemungkinan adanya *error* di kemudian hari. Karena masih ada masalah-masalah teknis yang dialami oleh sebuah mesin ATM akibat gangguan komunikasi atau kerusakan *hardware* yang sangat mengganggu proses transaksi kas ATM BCA maka penulis menyarankan perlu adanya penambahan petugas ATM yang handal untuk melakukan pemeliharaan terhadap mesin-mesin ATM yang mengalami gangguan komunikasi atau pun gangguan pada *hardware*. Adapun petugas diharapkan melakukan pemeriksaan secara kontiniu.

DAFTAR PUSTAKA

- Akmal, *Pemeriksaan Intern (Internal Audit)*, Cetakan Kedua, PT Indeks, Kelompok Gramedia, Jakarta, 2007.
- Arens, Alvin A., Elder, Randal J., dan Bealey, Mark S., *Auditing dan Pelayanan Verifikasi Pendekatan Terpadu*, Edisi kesembilan, Jilid 1, PT Indeks, Jakarta, 2003.
- Baridwan, Zaki, *Intermediate Accounting*, Cetakan Kedua, BPFE Universitas Gajah Mada, Yogyakarta, 2008.
- Baridwan, Zaki, *Sistem akuntansi Penyusunan Prosedur dan Metode*, Edisi Kelima, BPFE Universitas Gajah Mada, 2003.
- Boynton, W.C., Johnson, R.N., Kell, W.G., *Modern Auditing*, Edisi Ketujuh, Jilid 1, Erlangga, Jakarta, 2003.
- Ikatan Akuntansi Indonesia, *Standar Akuntansi Keuangan*, Salemba Empat, Jakarta, 2007.
- Jogiyanto, *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Andi, Yogyakarta, 2005. Kadir, Abdul, *Pengenalan Sistem Informasi*, Andi, Yogyakarta, 2003.
- Kieso, Donald E., *Intermediate Accounting*, Volume 2, Salemba Empat, Jakarta, 2004.
- Mulyadi, *Auditing*, Buku Dua, Edisi Keenam, Salemba Empat, Jakarta, 2002.
- Romney, Marshall B., dan Steinbart, Paul John, *Sistem Informasi Akuntansi*, Salemba Empat, Jakarta, 2004.
- Siamat, Dahlan, 2004. *Manajemen Lembaga Keuangan*, FE Universitas Indonesia, Jakarta, 2004.
- Soemarso, S.R., *Akuntansi Suatu Pengantar*, Edisi Kelima, Salemba Empat, Jakarta, 2009.