

**PERAN PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP PROSES
PERGANTIAN ATAU PENERBITAN KARTU ATM
PT BANK XYZ (PERSERO) TBK**



DIAJUKAN OLEH : NAMA :

RAYZA THIPANNA

NIM : 126212070

**PROGRAM PENDIDIKAN PROFESI AKUNTAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TARUMANAGARA JAKARTA**

2022

LAPORAN TUGAS AKHIR

**PERAN PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP PROSES
PERGANTIAN ATAU PENERBITAN KARTU ATM
PT BANK XYZ (PERSERO) TBK**



DIAJUKAN OLEH: NAMA :

RAYZA THIPANNA

NIM : 126212070

**UNTUK MEMENUHI SALAH SATU SYARAT
UNTUK KELULUSAN PADA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN
PROFESI AKUNTAN**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN PROFESI AKUNTAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS
TARUMANAGARA**

JAKARTA

2022

**PERAN PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP PROSES
PERGANTIAN ATAU PENERBITAN KARTU ATM
PT BANK XYZ (PERSERO) TBK**

Laporan Tugas Akhir

Disusun Oleh:



Rayza Thipanna

126212070

Disetujui Oleh:

Pembimbing



Dr. Herlin Tundjung Setijaningsih, S.E., M.Si., Ak., CA

Disetujui Oleh:

Ketua Program Studi Pendidikan Profesi Akuntan

Dr. Jamaludin Iskak, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA., ASEAN CPA

***Peran Pengendalian Internal Terhadap Proses
Pergantian atau Penerbitan Kartu ATM
PT Bank XYZ (Persero) Tbk***

***Rayza Thipanna
126212070***

Abstract: Internal control is, a system of procedures that can automatically check each other recording between parts or functions within an organization and prioritize accuracy and administrative. Usually this is done by employing two or more people independently, to obtain the same number or the same result. Substitution or issuance of an ATM card is a general procedure regarding terms, conditions or instructions for actions that must be carried out from the time it is submitted by the customer until it is given by the bank. The title of this research is: *The Role of Internal Control Against the Substitution or Issuance Process of PT Bank XYZ (Persero) Tbk ATM Cards. The problem that the author examines is abuse of authority in the form of withdrawing customer funds from customer savings through the issuance or exchange of ATM cards and debit transactions without the customer's knowledge.*

Keywords : Internal Control, Internal Audit, Bank

Abstrak: Pengendalian internal merupakan suatu sistem prosedur yang secara otomatis dapat saling memeriksa pencatatan antar satu bagian atau fungsi dalam suatu organisasi dan mengutamakan ketelitian dan administratif. Biasanya hal ini dilakukan dengan mempekerjakan dua orang atau lebih secara independen, untuk memperoleh kebenaran angka atau hasil yang sama. Pergantian atau penerbitan kartu ATM merupakan suatu prosedur umum mengenai ketentuan, syarat-syarat atau petunjuk tindakan-tindakan yang harus dilakukan sejak diajukannya oleh nasabah sampai dengan diberikan oleh bank. Judul penelitian ini adalah : Peran Pengendalian Internal Terhadap Proses Pergantian atau Penerbitan Kartu ATM PT Bank XYZ (Persero) Tbk. Adapun masalah yang diteliti oleh penulis adalah penyalahgunaan wewenang berupa pengambilan dana nasabah dari tabungan nasabah melalui penerbitan atau pergantian kartu ATM dan transaksi pendebetn tanpa sepengetahuan nasabah.

Kata Kunci : Pengendalian Internal, Internal Audit, Bank

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat yang telah diberikannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dari Program Studi Pendidikan Profesi Akuntan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.

Dalam melaksanakan penulisan tugas akhir ini penulis telah banyak mendapat bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan dan semangat selama proses perkuliahan hingga menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.
2. Prof. Dr. Ir. Agustinus Purna Irawan, I.P.U., ASEAN Eng. selaku Ketua Rektor Universitas Tarumanagara.
3. Dr. Sawidji Widoatmodjo, S.E., M.M., M.B.A. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
4. Dr. Jamaludin Iskak, MSi, Ak, CAPC., CA, CPA, CPI, ASEAN CPA selaku Ketua Program Studi PPAk FEB Universitas Tarumanagara.
5. Dr. Herlin Tundjung Setijaningsih, S.E., Ak., M.Si., CA selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Seluruh dosen, staf, dan karyawan di PPA FEB Universitas Tarumanagara yang telah membantu selama proses perkuliahan serta telah memberikan ilmu dan pengetahuan dalam penulis menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Teman-teman dan sahabat yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.

Selain itu penulis berharap agar tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dari berbagai kalangan. Penulis juga mengucapkan permohonan maaf jika selama proses penyusunan tugas akhir banyak melakukan kesalahan, baik lisan maupun tulisan, yang dilakukan secara disengaja maupun tidak disengaja.

Jakarta, 17 Desember 2022

Rayza Thipanna

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Tujuan Penelitian	2
1.4. Manfaat Penelitian	3
BAB II LANDASAN TEORI	4
2.1. Definisi dan Tujuan Pengendalian Internal	4
2.1.1. Definisi Pengendalian Internal	4
2.1.2. Tujuan Pengendalian Internal	6
2.2. Pengertian dan Respon Risiko	7
2.2.1. Pengertian Risiko	7
2.2.2. Respon Risiko	8
BAB III METODE PENELITIAN	9
3.1. Metode Penelitian	9
3.2. Jenis Penelitian	9
3.3. Instrumen Penelitian	9
3.4. Sumber Data	10
3.5. Unit Analisis	10
3.6. Lokasi Penelitian	11
3.7. Teknik Analisis	11

	Halaman
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	12
4.1. Struktur Organisasi <i>Internal Audit Division</i> Bank XYZ.....	12
4.2. Ketentuan Umum Penerbitan Kartu ATM.....	12
4.2.1. Persyaratan dan Tahapan Penerbitan Kartu	12
4.2.2. Ketentuan dan Mekanisme Penyerahan Kartu.....	15
4.2.3. Hal-Hal Penting Yang Perlu Diperhatikan Pada Proses Penerbitan dan Penyerahan Kartu.....	17
4.3. Kelemahan Proses Pergantian atau Penerbitan Kartu ATM.....	18
4.3.1. Rendahnya Integritas Pegawai.....	19
4.3.2. Proses Pergantian/Penerbitan ATM.....	19
4.3.3. Proses Transaksi Pemindahbukuan.....	19
4.3.4. Supervisi, Verifikasi dan Approval	20
4.4. Analisa Kelemahan Pengendalian Internal Dalam Proses Pergantian dan Penerbitan Kartu ATM	20
4.4.1. Lingkungan Pengendalian (<i>Control Environment</i>).....	20
4.4.2. Penilaian Risiko (<i>Risk Assessment</i>)	21
4.4.3. Aktivitas Pengendalian (<i>Control Activities</i>)	21
4.4.4. Informasi dan Komunikasi (<i>Information and Communication</i>)	22
4.4.5. Pemantauan (<i>Monitoring</i>).....	22
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	 23
5.1. Kesimpulan	23
5.2. Saran.....	23
 DAFTAR PUSTAKA	 25

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Perbandingan tujuan pengendalian internal menurut AICPA dan COSO.....7

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan dan deposito. Bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang membutuhkan. Disamping itu bank juga sebagai tempat untuk menukar uang, memindahkan uang atau menerima segala macam bentuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran listrik, telpon, air, pajak, uang kuliah dan pembayaran lainnya (Kasmir, 2004 : 23).

Berdasarkan Undang-undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan disebutkan bahwa, Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dana atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Menghimpun dana yang dilakukan oleh bank adalah kegiatan menampung uang dari masyarakat yang memiliki kelebihan dana, kemudian menyalurkannya kepada masyarakat yang kekurangan.

Semakin tajamnya persaingan dunia usaha perbankan pada saat ini, mendorong para nasabah untuk mengambil keputusan yang tepat dalam memilih bank. Nasabah menginginkan bank yang benar-benar dapat memberikan pelayanan yang baik, cepat dan memuaskan. Seluruh karyawan dan pimpinan di semua tingkatan organisasi dituntut kesigapannya dalam memberikan pelayanan yang baik dan cepat kepada para nasabah. Menurut Wykof (dalam Frendy Tjiptono, 2000: 45) “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan demikian ada faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*.”

Lebih lanjut Parasuraman, Zithaml & Berry (1985: 48) berpendapat bahwa jika pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan

pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsi sebagai kualitas yang ideal, sebaliknya jika pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia jasa (pelayanan) dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Dapat disimpulkan bahwa usaha perbankan meliputi tiga kegiatan yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa bank lainnya. Besarnya peran masyarakat pada industri perbankan, sehingga bank disebut juga sebagai lembaga kepercayaan. *Core business* PT Bank XYZ (Persero) Tbk di bidang pembiayaan perlu menghimpun dana masyarakat agar bisa disalurkan dalam bentuk kredit. Artinya sebagai suatu lembaga keuangan yang fondasi dasarnya adalah kepercayaan masyarakat maka diperlukan pengendalian internal yang memadai guna meningkatkan kepercayaan masyarakat agar yakin dan menempatkan dananya di PT Bank XYZ (Persero) Tbk.

Berkenaan dengan penjelasan tersebut, maka penulis berinisiatif untuk membahas permasalahan terkait dengan judul “*Peran Pengendalian Internal Terhadap Proses Pergantian atau Penerbitan Kartu ATM PT Bank XYZ (Persero) Tbk*”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kebijakan dan prosedur PT Bank XYZ (Persero) Tbk sudah memadai untuk pergantian atau penerbitan kartu ATM?
2. Apakah risiko terkait pergantian atau penerbitan telah dibuatkan mitigasi dan telah dilakukan evaluasi?
3. Bagaimana peranan pengendalian internal saat pergantian atau penerbitan kartu ATM untuk menjaga keamanan dana nasabah?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan mempunyai tujuan sebagai berikut:

- a. Memastikan kebijakan dan prosedur PT Bank XYZ (Persero) Tbk sudah memadai untuk pergantian atau penerbitan kartu ATM.

- b. Mengetahui risiko terkait pergantian atau penerbitan kartu ATM dan bagaimana mitigasi yang dilakukan.
- c. Pentingnya peranan pengendalian internal saat pergantian atau penerbitan kartu ATM.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan mafaat serta menjadi informasi tambahan bagi pihak yang berkepentingan terutama untuk internal audit yang akan melaksanakan pengendalian internal. Penulis berharap dengan terjadinya penyalahgunaan wewenang berupa pengambilan dana nasabah dari tabungan nasabah melalui penerbitan atau pergantian kartu ATM dan transaksi pendebetn tanpa sepengetahuan nasabah ini, dapat menjadi pembelajaran yang lebih baik ke depannya,

DAFTAR PUSTAKA

- Darmawi, H. (2008). *Manajemen Risiko*. Jakarta: Bumi Aksara.
- J. M. Lexy. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Posdakarya Offset.
- Kasmir, (2004). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Yayasan Pendidikan Internal Audit. (2008). *Fondasi Audit Internal*. Jakarta.
- Parasuraman A.V.A. Zuthaml and LL. Berry. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research*. Jurnal of Marketing Vol 49.
- PMI (Project Management Intitute, Inc). (2004). *A Guide To The Project Management Body Of Knowledge (PMBOK), 3th edition*. Newtown Square, Pennsylvania, USA.
- Tjijptono, F. (1996). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Santosa, Budi. (2009). *Manajemen Proyek Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie, (2017), *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryana (2010). *Metodologi Penelitian Model Praktis Penelitian Kuantitatif fan Kualitatif*. Bandung: Buku Ajar.