

SKRIPSI

**MANAJEMEN KONTROL BANK SYARIAH INDONESIA
(BSI) DALAM PENGELOLAAN LAYANAN AUTOMATIC
TELLER MACHINE (ATM)
(Studi Pada Layanan ATM BSI Area Aceh)**



Disusun Oleh:

**NELLY RISKA
NIM: 190603001**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2023 M / 1444 H**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Nelly Riska

NIM : 190603001

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan SKRIPSI ini, saya:

- 1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.***
- 2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.***
- 3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.***
- 4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.***
- 5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.***

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggung jawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 11 April 2023

Yang Menyatakan



Nelly Riska
Nelly Riska

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Beban Studi
Untuk Menyelesaikan Program Studi Perbankan Syariah
Dengan Judul:

MANAJEMEN KONTROL BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) DALAM PENGELOLAAN LAYANAN AUTOMATIC TELLER MACHINE (ATM) (Studi Pada Layanan ATM BSI Area Aceh)

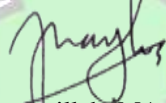
Disusun Oleh:

Nelly Riska

NIM: 190603001

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan dalam Penyelesaian Studi pada Program
Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I,



Inayatillah, MA. Ek

NIP. 198208042014032002

Pembimbing II,



Riza Aulia, S.E.I., M.Sc.

NIP: 198801302018031001

Mengetahui

Ketua Program Studi Perbankan Syariah,



Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag

NIP: 197711052006042003

LEMBAR PENGESAHAN SIDANG HASIL

Nelly Riska
NIM: 190603001

Dengan Judul:

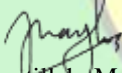
MANAJEMEN KONTROL BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) DALAM PENGELOLAAN LAYANAN AUTOMATIC TELLER MACHINE (ATM) (Studi Pada Layanan ATM BSI Area Aceh)

Telah Disidangkan Oleh Program Studi Strata Satu (S1) Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Untuk Menyelesaikan Program Studi S1 dalam bidang Perbankan Syariah


Pada Hari/Tanggal: Rabu 13 April 2023 M
22 Ramadhan 1444 H

Banda Aceh
Tim Penilai Seminar Hasil Skripsi


Ketua,


Inayatillah, MA, Ek
NIP. 198208042014032002


Sekretaris,


Riza Aulia, S.E.I., M.Sc.
NIP: 198801302018031001


Penguji I,


Israk Ahmadsyah, B.Ec., M.Ec., M.Sc., Ph.D
NIP. 197209072000031001

Penguji II,


Akmal Riza, S.E., M.Si.
NIDN.2002028402

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh


Dr. Hafas Furgani, M.Ec
NIP: 198006252009011009



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN
Jl. Syaikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922
Web: www.library.ar-raniry.ac.id, Email: library@ar-raniry.ac.id

FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Nelly Riska
NIM : 190603001
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
E-mail : nellyriska26@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah:

Tugas Akhir KKU Skripsi

yang berjudul: **MANAJEMEN KONTROL BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) DALAM PENGELOLAAN LAYANAN AUTOMATIC TELLER MACHINE (ATM) (Studi Pada Layanan ATM BSI Area Aceh)**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.


Dibuat di : Banda Aceh
Pada tanggal : 13 April 2023

Mengetahui,


Penulis


Nelly Riska
NIM: 190603001

Pembimbing I


Inayatillah, MA. Ek
NIP. 198208042014032002

Pembimbing II


Riza Aulia, S.E.I., M.Sc.
NIP: 198801302018031001

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **MANAJEMEN KONTROL BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) DALAM PENGELOLAAN LAYANAN AUTOMATIC TELLER MACHINE (ATM) (Studi Pada Layanan ATM BSI Area Aceh).**

Shalawat beriring salam tidak lupa kita curahkan kepada junjungan Nabi besar kita Nabi Muhammad SAW, yang telah mendidik seluruh umatnya untuk menjadi generasi terbaik di muka bumi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa ada beberapa kesilapan dan kesulitan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Dr. Hafas Furqani, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.
2. Dr.Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Inayatillah, M.A.Ek selaku sekretaris Program Studi Perbankan Syariah dan sebagai Penasehat Akademik serta Pembimbing I , Mukhlis, S.HI., S.E., M.H

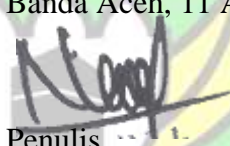
selaku Operator Prodi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

3. Hafizh Maulana, S.P., S.HI., M.E selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Riza Aulia, S.E.I., M.Sc. pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan masukan-masukan dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
6. Karyawan Bank Syariah Indonesia KC Banda Aceh Diponegoro yang telah membantu saya dalam menyelesaikan penelitian ini.
7. Kedua Orang Tua tercinta, ribuan terima kasih penulis ucapkan kepada Ayahanda Mustafa dan Ibunda Siti Hajar, yang telah memberikan banyak doa, cinta dan kasih sayang, pengorbanan serta dukungan moral maupun materil yang telah diberikan kepada penulis. Kepada keluarga besar yang telah memberikan dukungan doa dan semangat agar penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini tepat pada waktunya.
8. Sahabat-sahabat saya Siti Rahmah, Alvia Fatwa, Della Romaya, Cut Zahratul Afra, Febrina Fatim Hamama, Lisa Agustriana dan Miftahul Jannah juga para kakak leting serta para teman yang selalu memberikan dukungan. Tidak lupa

juga kepada teman-teman seperjuangan terkhusus Perbankan Syariah letting 2019 yang telah membantu memberikan informasi dan semangat serta bersama-sama berjuang untuk mendapatkan ilmu serta menyelesaikan tugas akhir ini tepat waktu.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya dengan balasan Akhir kata penulis ucapkan ribuan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu. Semoga bantuan yang diberikan kepada penulis dibalaskan oleh Allah SWT. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Banda Aceh, 11 April 2023



Penulis

Nelly Riska



جامعة الرانيري
AR-RANIRY

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN
Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543b/u/1987

1. Konsonan

No.	Arab	Latin	No.	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Ẓ
3	ت	T	18	ع	‘
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	Ḥ	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ẓ	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	‘
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			

2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

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

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

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

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌َ ي	<i>Fathah</i> dan ya	Ai
◌َ و	<i>Fathah</i> dan wau	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haul*

3. Maddah

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
يَ / اَ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
يِ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
يُ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ	:	<i>qāla</i>
رَمَى	:	<i>ramā</i>
قِيلَ	:	<i>qīla</i>
يَقُولُ	:	<i>yaqūlu</i>

4. Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

- Ta *marbutah* (ة) hidup
Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.
- Ta *marbutah* (ة) mati
Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.
- Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al,

serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *Rauḍah al-atfāl/ rauḍatulatfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *Al-Madīnah al-Munawwarah/
alMadīnatul Munawwarah*

طَلْحَةَ : *Ṭalḥah*

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama Negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan *Misir*; Beirut, bukan *Bayrut*; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: *Tasauf*, bukan *Tasawuf*

ABSTRAK

Nama : Nelly Riska
NIM : 190603001
Fakultas/Program Studi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam/Perbankan Syariah
Judul : Manajemen Kontrol Bank Syariah
Indonesia (BSI) Dalam Pengelolaan
Layanan *Automatic Teller Machine*
(ATM) (Studi Pada Layanan ATM
BSI Area Aceh)
Pembimbing I : Inayatillah, M.A.Ek
Pembimbing II : Riza Aulia, S.E.I., M.Sc.

Automatic Teller Machine (ATM) merupakan inovasi teknologi yang bermanfaat mempermudah nasabah melakukan transaksi, namun penggunaan layanan ATM tentu terjadi permasalahan seperti kartu tertelan, gagal transaksi dan saldo unit ATM habis. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui permasalahan yang terjadi pada layanan ATM, implementasi manajemen kontrol pada pengelolaan layanan ATM, dan terkait hambatan yang terjadi pada penerapan manajemen kontrol. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. penelitian ini menunjukkan bahwa permasalahan yang terjadi pada layanan ATM tidak sepenuhnya dikelola oleh BSI KC Banda Aceh Diponegoro dikarenakan mereka menggunakan jasa pihak ketiga yang bertanggung jawab terhadap pengisian saldo unit ATM.

Kata Kunci: *Manajemen Kontrol, Automatic Teller Machine (ATM)*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	i
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG HASIL	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
TRANSLITERASI ARAB LATIN DAN SINGKATAN	viii
ABSTRAK	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Batasan Penelitian.....	7
1.3 Rumusan Penelitian.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.6 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
2.1 Manajemen.....	11
2.1.1 Pengertian Manajemen.....	11
2.1.2 Fungsi Manajemen.....	12
2.1.3 Fungsi Manajemen Kontrol.....	13
2.1.4 Tujuan Manajemen Kontrol.....	14
2.1.5 Cara-Cara Pengontrolan.....	15

2.1.6 Pengendalian Internal Menurut Commitee of Sponsoring Organizations of The Treadway Commission (COSO).....	18
2.1.7 Persperktif Islam Terhadap Fungsi Pengawasan Dalam Proses Manajemen	27
2.2 <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM).....	29
2.2.1 Pengertian <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM)	29
2.2.2 Manfaat <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM).....	31
2.2.3 Proses Kerja <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM).....	31
2.2.4 Keunggulan dan Kelemahan <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM)	33
2.3 Penelitian Terkait	35
2.4 Kerangka Pemikiran	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	44
3.1 Desain Penelitian.....	44
3.2 Sumber Data.....	45
3.3 Lokasi Penelitian	46
3.4 Subjek Penelitian.....	46
3.5 Teknik Pengumpulan Data	48
3.6 Teknik Analisis Data	49
3.6.1 Analisis Data	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Gambaran Umum PT Bank Syariah Indonesia (BSI)	51
4.1.1 Sejarah PT Bank Syariah Indonesia (BSI).....	51
4.1.2 Visi dan Misi PT Bank Syariah Indonesia (BSI)	53
4.2 Hasil Penelitian	54
4.2.1 Permasalahan Transaksi Automatic Teller	

Machine (ATM) Serta Penanganannya	54
4.2.2 Penerapan Manajemen Kontrol Pada Layanan Automatic Teller Machine (ATM)	57
4.2.3 Hambatan Dalam Implementasi Manajemen Kontrol Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Banda Aceh Diponegoro	60
4.3 Pembahasan.....	62
4.3.1 Permasalahan Transaksi Automatic Teller Machine (ATM) Serta Penanganannya.....	62
4.3.2 Penerapan Manajemen Kontrol Pada Layanan Automatic Teller Machine (ATM).....	64
4.3.3 Hambatan Dalam Implementasi Manajemen Kontrol Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Banda Aceh Diponegoro	66
BAB V PENUTUP	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	83

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terkait.....	35
Tabel 2.2 Daftar Informan.....	46
Tabel 4.1 Hasil Penelitian.....	62
Tabel 4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	74



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir 43



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	82
Lampiran 2 Transkrip Wawancara.....	84
Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara	94



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Praktik perbankan telah ada sejak Babylonia, Yunani dan Romawi, tetapi pada masa itu praktik perbankan masih dalam bentuk hanya sebatas tukar menukar. Seiring berjalannya waktu semakin berkembang hingga menjadi usaha tabungan, menipikan serta meminjamkan uang. Pada abad ke-20, muncul suatu wacana yang dimana keluarnya pernyataan mengenai bank syariah tanpa bunga yang bertujuan untuk melayani kebutuhan kaum muslim yang tidak berkenan dengan penerapan bunga dalam sistem perbankannya. Menurut undang-undang No 21 tahun 2008 perbankan syariah, bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Bank syariah dalam operasionalnya tidak mengandalkan sistem bunga, bank syariah sering juga disebut dengan bank tanpa bunga yang dimana produk-produknya berlandaskan pada Al-Quran dan hadist (Muhammad, 2004).

Bank syariah memiliki akad-akad dalam kegiatan operasionalnya baik dalam bentuk tangan ataupun pembiayaan. Akad-akad tersebut berlandaskan pada Al-Qur'an dan hadist yang tentunya sesuai dengan ajaran agama islam. Bank berfungsi sebagai perantara transaksi keuangan yang dapat membantu nasabah dalam melakukan transaksi (Mardiana et al., 2021). Bank syariah pada dasarnya memiliki tiga produk untuk meningkatkan kualitas bank dan

meningkatkan loyalitas pada nasabah salah satunya adalah harus memiliki pelayanan yang berteknologi agar nasabah dapat bertransaksi dengan mudah, pelayanan yang dimaksud adalah bank menyediakan pelayanan melalui *Automatic Teller Machine* (ATM). *Automatic Teller Machine* (ATM) adalah salah satu fasilitas yang disediakan bank untuk nasabah yang bertujuan untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi karena fasilitas tersebut menggunakan teknologi informasi. ATM ini juga membantu bank dalam mengoptimalkan pelayanan karena memiliki fitur-fitur yang didalamnya sangat membantu nasabah dalam melakukan transaksi.

Beberapa fitur tersebut diantaranya adalah informasi rekening, tarik tunai, transfer antar rekening dan pembayaran tagihan. Dengan adanya ATM ini tentu masyarakat dapat menghemat waktu untuk melakukan transaksi tanpa harus mengunjungi bank dan harus mengantri. ATM memiliki kelebihan yaitu dapat melayani nasabah selama 24 jam (Hafith, Saleh, 2020). Pada masa sekarang yang masyarakat pada umumnya menggunakan teknologi tentu ATM ini sangat di butuhkan oleh masyarakat terutama kalangan pebisnis dan kalangan mahasiswa yang merantau. Dengan adanya ATM dalam hitungan menit uang dapat berpindah dari satu rekening ke rekening yang ditujukan. Walaupun kehidupan sekarang semakin canggih dan teknologi semakin bervariasi dengan adanya *mobile banking* tetapi bukan berarti ATM tidak diperlukan. Tentu ATM sangat diperlukan dikarenakan tidak semua hal dalam kegiatan transaksi dapat menggunakan *mobile banking* dikarenakan masih adanya pelaku

Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) atau para pedagang di pasar seperti pedagang sayuran atau pedagang ikan serta penjual kelontong yang tidak menggunakan *mobile banking*. Para pedagang tersebut masih bertransaksi menggunakan uang tunai. Uang tunai masih dibutuhkan untuk melakukan transaksi dengan para pedagang yang tidak memiliki ATM dan *mobile banking*. Maka dari itu bagi nasabah-nasabah bank sebelum melakukan transaksi dengan para pedagang tersebut diharuskan untuk melakukan tarik tunai terlebih dahulu pada ATM.

Peran ATM besar dalam aktivitas keuangan karena bisa menggantikan peran pihak perbankan, terutama *teller* dan *customer service*. Keberadaan mesin ATM tersebar sangat banyak ditempat-tempat umum seperti hal mall atau pusat perbelanjaan lainnya dan nasabah pun tidak harus mendatangi disaat jam operasional bank. Namun dalam penggunaan ATM tidak akan selalu aman atau tidak terjadi masalah, secanggih apapun teknologi tentu memiliki permasalahan. Permasalahan yang sering terjadi pada ATM adalah kartu ATM tertelan mesin, transaksi yang gagal akibat jaringan, tarik tunai yang uang tidak dapat keluar tetapi saldo berkurang dari rekening. Nasabah tentu akan melaporkan hal-hal yang terjadi tersebut pada bank yang bersangkutan dan bank harus memiliki strategi dan manajemen kontrol dalam menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi nasabah tersebut. Jika masalah tersebut tidak ditangani tentu itu akan mengakibatkan kurangnya loyalitas atau kepuasan nasabah dapat memberikan kepuasan terhadap bank yang bersangkutan. Salah

satu kasus yang terjadi adalah sejumlah nasabah Bank Syariah Indonesia mengeluhkan layanan bank tersebut karena sulit melakukan transaksi dengan mitra dari luar Aceh yang umumnya menggunakan rekening bank konvensional.

Tidak hanya itu saja ketika uang pada mesin ATM tidak keluar kebanyakan nasabah akan panik, sedangkan ia merasa bahwa penarikan uang telah di proses. Insiden ini bukan hal baru yang dialami nasabah pengguna ATM, dimana yang sebenarnya mesin ATM terhubung dengan jaringan internet yang menghubungkan antara bank dan mesin tersebut. Sehingga ketika jaringan internet mengalami permasalahan atau terputus maka transaksi yang dilakukan akan ditolak. Mesin ATM akan mengirimkan data transaksi ke server seperti nomor rekening, jam penarikan dan jumlah nominal yang ditarik melalui data tersebut pihak bank akan menverifikasi data. Jika benar terjadi kesalahan pada mesin ATM dan saldo terpotong maka akan segera diproses oleh pihak bank, tetapi sebelumnya nasabah harus melakukan pengaduan terlebih dahulu (MoneyDuck, 2022). Adapun permasalahan yang terjadi pada ATM BSI Aceh dimana warga Banda Aceh yang mengeluh terhadap layanan ATM tidak dapat melakukan transaksi tarik tunai. Hal tersebut tidak hanya terjadi pada satu tempat tetapi beberapa tempat yang dikunjungi nasabah, sehingga nasabah merasa dirugikan karena tidak dapat melakukan transaksi dengan maksimal (Antara Aceh, 2021).

Beberapa bank juga mengirimkan notifikasi SMS kepada nomor *handphone* milik nasabah yang bersangkutan Berdasarkan

penelitian terdahulu PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Gorontalo mengenai tingkat kepuasan nasabah pada fasilitas yang diberikan karyawan sudah cukup baik terlihat pada kesesuaian harapan nasabah pada fasilitas ATM, berminat berkunjung kembali terhadap fasilitas yang diberikan serta kesediaan nasabah untuk berkunjung kembali hal ini dilakukan Bank Muamalat untuk mempertahankan loyalitas dari nasabahnya dengan memberikan pelayanan fasilitas yang baik kepada nasabah, namun ada beberapa fasilitas ATM yang kurang baik terlihat kurangnya fasilitas sarana dan prasarana yang tidak berfungsi dengan baik serta letak tempat yang kurang strategi. (Mainata, 2019).

Permasalahan yang harus dikontrol oleh bank bukan hanya permasalahan pada kualitas dari mesin ATM saja, tetapi juga terkait dari kenyamanan atau tampilan fisik berupa kondisi ruangan pada mesin ATM tersebut baik dari sisi kebersihan ataupun kenyamanan bagi nasabah. Penanganan dari bank sangat diperlukan dalam meningkatkan pelayanan bagi nasabah. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa PT Bank Tabungan Negara Cabang Tandes Surabaya telah melakukan beberapa strategi yang dapat dilihat dari 4 aspek tersebut. Empati terhadap pelanggan yang marah dengan sikap ramah, menanyakan permasalahan yang dialami, serta tetap tenang dalam menghadapi nasabah komplain.

Namun, hal ini kurang maksimal karena *security* hanya berada pada pintu kantor bank saja. Sedangkan fasilitas ATM tidak dijaga. Serta tidak solusi yang memuaskan terkait pelayanan yang offline. Hal ini menunjukkan kurang adanya empati dari pihak BTN. Kecepatan

dalam penanganan keluhan dilakukan secara tepat dan tepat baik secara langsung maupun *invoice (call center)* dengan estimasi waktu penyelesaian komplain 7 hari kerja serta adanya upaya menyelesaikan komplain tanpa adanya pengaduan dari nasabah terlebih dahulu. Kewajaran datau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan dilakukan dengan pemberian pelatihan pegawai (*rollplay*) dan pembebasan biaya pengaduan. Kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan hanya disediakan *call center* 1500286 dengan tarif sesuai operator masing-masing.(Nurhidayati, Niswah, S.AP., 2016).

Kepuasan atau kenyamanan nasabah bukan hanya dilihat dari fisik atau kondisi ATM saja, melainkan dari pelayanan pihak bank juga terutama pihak *customer service* dalam melayani nasabah pada saat melakukan pengaduan tentang keluhan yang dirasakan. Berdasarkan penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *customer service* berperan penting dalam mengelola keluhan dari pelanggan karena *customer service* merupakan jembatan antara pelanggan dengan pihak yang nantinya akan menyelesaikan masalah tersebut. Strategi yang dilakukan *customer service* dalam menangani keluhan nasabah terkait ATM di Bank Syariah Indonesia KCP Perbaungan dilakukan sesuai standar yaitu mengawali layanan dengan memberikan sapaan terlebih dahulu, verifikasi data berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP), memberikan solusi kepada nasabah, kemudian mengarahkan nasabah untuk mengisi form pengaduan

nasabah,dan menginput pengaduan di Sistem Pengaduan Nasabah (SPN) kemudian mengakhiri layanan (Hafizha,Tambunan, 2022).

Bank Syariah Indonesia (BSI) Area Aceh mengelola sebanyak 276 unit terbagi menjadi 2 bagian yaitu *inbranch* dan *outbranch*. Unit ATM tersebut tidak semua dikelola oleh BSI Area Aceh melainkan dipertanggung jawabkan oleh beberapa cabang yang kemudian cabang tersebut ada yang memang mengelola sendiri dan ada yang menggunakan jasa pihak ketiga. Mesin yang tersebar diberbagai wilayah area Aceh diantaranya Banda Aceh, Aceh Besar, Sabang, Pidie, dan Pidie Jaya (*Sumber: BSI Area Aceh*).

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai ” **MANAJEMEN KONTROL BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) DALAM PENGELOLAAN LAYANAN AUTOMATIC TELLER MACHINE (ATM)**”

1.2 Batasan Penelitian

Agar penelitian ini lebih terfokus dan tidak meluas maka penelitian ini membataskan ruang lingkup penelitian kepada lokasi penelitian yaitu unit *Automatic Teller Machine (ATM)* yang dibawah pengelolaan BSI KC Banda Aceh Diponegoro yang berjumlah 63 unit ATM yang tersebar diwilayah Banda Aceh.

1.3 Rumusan Masalah

Dari penjelasan latar belakang, maka dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut:

- a. Apa saja permasalahan yang sering terjadi pada transaksi mesin ATM dan bagaimana penanganannya?
- b. Bagaimana manajemen kontrol yang diterapkan oleh BSI Area Aceh terhadap pengelolaan mesin ATM?
- c. Apasaja hambatan dalam implementasi manajemen kontrol pada BSI Area Aceh terhadap pengelolaan mesin ATM?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui permasalahan yang sering terjadi pada saat melakukan transaksi menggunakan ATM dan mengetahui prosedur penanganannya.
- b. Untuk mengetahui penerapan manajemen kontrol terhadap pengelolaan ATM yang dilakukan oleh BSI Area Aceh .
- c. Untuk mengetahui hambatan atau kendala dalam penerapan manajemen kontrol yang dihadapi BSI Area Aceh.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Dari segi keilmuan penelitian ini bermanfaat untuk mengetahui implementasi manajemen kontrol dari BSI Area Aceh serta hambatan yang dihadapi oleh BSI Area Aceh dalam implementasi manajemen kontrol tersebut.

- b. Dalam segi akademisi, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya dan dapat memperbaiki kelemahan-kelemahan yang ada pada penelitian ini.
- c. Dari segi praktis, hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi bank yang bersangkutan dalam penerapan manajemen kontrol sehingga dapat mewujudkan kepuasan dan kenyamanan nasabah

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini terbagi menjadi lima bab, dan pada kelima bab tersebut di dalamnya terdapat sub bab. Secara garis besar berikut pembahasannya:

Bab I Pendahuluan

Bab yang pertama yang berisi latar belakang mengenai permasalahan yang mendorong peneliti untuk melakukan penelitian untuk melakukan penelitian ini, rumusan masalah yang timbul dalam penelitian tersebut, selanjutnya tujuan penelitian, kemudian manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori

Bab ini berisikan penjelasan mengenai teori-teori yang diambil dari beberapa kutipan buku, seperti definisi, penelitian terdahulu yang dapat dijadikan telaah pustaka, dan kerangka penelitian yang berisikan arah dari penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian

Bab yang memaparkan tentang desain penelitian, variabel penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, serta teknik dan analisis data

Bab IV Hasil dan Pembahasan

Pada bab IV ini berisi pembahasan tentang temuan hasil yang didapat dari penelitian.

Bab V Kesimpulan

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian serta dengan saran.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Manajemen

2.1.1 Pengertian Manajemen

Secara etimologis, manajemen adalah seni melaksanakan atau mengelola, namun beberapa ahli atau ahli mengartikan beberapa definisi manajemen seperti:

Menurut Follet dalam Lilis Sulastrri (2012), manajemen adalah sebuah seni dalam melaksanakan suatu pekerjaan melalui orang lain. Menurut Gulick dalam Lilis Sulastrri (2012), manajemen adalah suatu ilmu yang secara sistematis dimana ini diperuntukkan untuk memahami tentang bagaimana sistem kerja dari manusia untuk mencapai tujuan bersama dan hal tersebut akan bermanfaat bagi kehidupan manusia. Menurut Terry dalam Lilis Sulastrri (2012), memberikan definisi bahwa manajemen adalah kerangka kerja atau sistem kerja yang melibatkan beberapa orang untuk mengarahkan atau membimbing apa yang harus dilakukan bagaimana cara untuk melakukan serta mengawasi yang sedang dilakukan.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses untuk yang bertujuan mencari jalan terbaik, sesuai rencana yang ditujukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan serta sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

Adapun 5 unsur dalam manajemen yaitu (Asnuddin et al., 2018):

- a. *Man*, tenaga kerja manusia yang melakukan pekerjaan dengan handal

- b. *Method*, berkaitan tentang tata cara atau proses yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan
- c. *Money*, berkaitan dengan dana atau anggaran yang diadikakan untuk mencapai tujuan yang dimaksud
- d. *Materials*, berkaitan dengan bahan-bahan yang digunakan dalam melakukan proses untuk mencapai tujuan tersebut
- e. *Machines*, alat dan perlengkapan yang digunakan guna memperlancar melakukan proses tersebut.

2.1.2 Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen merupakan elemen fundamental yang selalu tergabung dalam proses manajemen dan digunakan oleh para manajer untuk membimbing mereka dalam menjalankan aktivitas untuk mencapai tujuannya. Fungsi manajemen manuran pada gilirannya adalah urutan kegiatan atau tahapan kerja sampai tujuan dari kegiatan atau pekerjaan itu tercapai. Menurut G.R. Terry dalam Winardi, fungsi manajemen adalah seperangkat subbagian tubuh yang dikelola untuk menjalankan fungsi untuk mencapai tujuan organisasi. Adapun fungsi-fungsi dari manajemen adalah (Umanansyah, 2015):

- a. Perencanaan (*planning*)

Perencanaan adalah hal pertama yang perlu dilakukan, memilih kegiatan yang akan dilakukan, menghubungkan fakta dan asumsi tentang masa depan, merumuskan kegiatan yang akan dilakukan bersama untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai dan hasil yang diinginkan. Dengan kata lain, rencana adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

b. Pengorganisasian (*organizing*)

Pengorganisasian ini adalah kegiatan banyak orang membentuk kelompok, dan pengaturan semua kegiatan, termasuk menempatkan orang dalam setiap kelompok dan menetapkan otoritas relatif.

c. Penggerakan (*actuating*)

Penggerakan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan. Fungsi ini tidak dapat dipisahkan dari ketiga fungsi manajemen tersebut. Fungsi istilah lainnya adalah membangkitkan, memotivasi, mempengaruhi, memberi perintah atau perintah agar semuanya sesuai dengan apa yang direncanakan dan apa yang diatur, dan diberdayakan sebagaimana mestinya.

d. Pengawasan (*controlling*)

Pengawasan adalah fungsi akhir yang berkaitan dengan evaluasi hasil yang dicapai, memungkinkan penyimpangan segera diperbaiki untuk memastikan bahwa hasil akhir yang dicapai tercapai dan bekerja sesuai dengan rencana semula meningkat.

2.1.3 Fungsi manajemen kontrol

Pengendalian atau pengawasan merupakan salah satu aspek kunci dalam dinamika organisasi baik berupa bisnis, pendidikan, dan lain-lain. Beberapa studi manajemen juga menunjukkan bahwa mengurangi jumlah pengawasan dalam sistem kerja organisasi dapat memiliki dampak yang sangat besar pada peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan. Manajemen kontrol adalah kerja sistematis untuk memantau apakah kegiatan dan pelaksanaan dilaksanakan sesuai dengan rencana. Manajemen pengendalian ini

juga merupakan proses untuk memastikan bahwa kegiatan yang dilakukan dilakukan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan dan bahwa setiap penyimpangan diselesaikan dengan cepat.

2.1.4 Tujuan Manajemen Kontrol

Adapun tujuan dari manajemen kontrol dalam Priyono dkk. (2016) sebagai berikut:

- a. Memastikan ketepatan pelaksanaan sesuai rencana, kebijakan dan kebijakan.
- b. Mengelola koordinasi kegiatan.
- c. Mencegah pemborosan dan ketidakrataaan, yaitu memastikan kepuasan sosial melalui produk dan layanan terjadi.
- d. Menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap kepemimpinan organisasi.
- e. Mengetahui apakah pekerjaan berjalan sesuai rencana.
- f. Memperbaiki kesalahan karyawan, berusaha untuk tidak mengulangi kesalahan baik kesalahan yang sama atau baru.
- g. Mengetahui penggunaan anggaran apakah sesuai dengan yang ditetapkan dalam rencana awal (*planning*).
- h. Pengetahuan pelaksanaan bisnis sesuai program (tahap/level/Penerapan).
- i. Pengetahuan tentang hasil pekerjaan dibandingkan dengan perencanaan awal.

2.1.5 Cara-Cara Pengontrolan

Agar pengawasan yang dilakukan seorang atasan efektif, maka haruslah terkumpul fakta-fakta di tangan pemimpin yang bersangkutan. Guna maksud pengawasan seperti ini, ada beberapa cara untuk mengumpulkan fakta-fakta yaitu:

a. Peninjauan pribadi

Peninjauan pribadi (*Personnel Inspection, Personnel Observation*) adalah mengawasi dengan jalan meninjau secara pribadi sehingga dapat dilihat sendiri pelaksanaan pekerjaan. Cara pengawasan ini mengandung suatu segi kelemahan, bila timbul prasangka dari bawahan. Cara seperti ini memberi kesan kepada bawahan, bahwa mereka diamat-amati secara keras dan kuat sekali. Di pihak lain ada yang berpendapat bahwa cara inilah yang terbaik. Sebagai alasan, karena dengan cara ini kontak langsung antara atasan dengan bawahan dapat dipererat. Tambahan lagi dengan cara ini, kesukaran dalam praktik dapat dilihat langsung. Juga kenyataan sesungguhnya mudah didapat, tidak akan dikacaukan oleh pendapat bawahan sebagaimana mungkin terselip pada cara pengawasan dengan menerima laporan tertulis.

b. Pengawasan melalui laporan lisan

Hampir mendekati cara pertama, ialah pengawasan melalui orang report. Dengan cara ini, pengawasan dilakukan dengan mengumpulkan fakta-fakta melalui laporan lisan yang diberikan bawahan. Wawancara yang diberikan ditujukan kepada orang-orang atau golongan orang tertentu yang dapat memberi gambaran dari

hal-hal yang ingin diketahui terutama tentang hasil sesungguhnya (*actual results*) yang dicapai oleh bawahannya. Dengan cara ini kedua pihak aktif, bawahan memberikan laporan lisan tentang hasil pekerjaannya dan atasan dapat menanyanya lebih lanjut untuk membentuk memperoleh fakta-fakta yang diperlakukannya. Pengawasan dengan cara ini dapat mempercepat hubungan pejabat, karena adanya kontak wawancara antara mereka.

c. Pengawasan melalui laporan tertulis

Laporan tertulis (*Writte Report*) merupakan suatu pertanggungjawaban kepada atasannya mengenai pekerjaan yang dilaksanakannya, sesuai instruksi dan tugas-tugas yang diberikan atasannya kepadanya. Dengan laporan tertulis yang diberikan oleh bawahan, maka atasan dapat menikmati apakah bawahan-bawahan tersebut melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya dengan penggunaan hak-hak atau kekuasaan yang didelegasikan kepadanya. Kesukaran daripada pemberian pertanggung jawaban seperti itu ialah, bawahan tidak dapat menggambarkan semua kejadian dari aktivitas seluruhnya. Tetapi laporan dapat pula disusun sedemikian rupa, sehingga dapat memberikan gambaran yang berlebih-lebihan. Dengan laporan tertulis, sulit pimpinan menentukan mana yang berupa kenyataan dan apa yang berupa pendapat. Keuntungan laporan tertulis ialah ia dapat diambil manfaatnya oleh banyak pihak yakni oleh pimpinan guna pengawasan dan pihak lain yaitu untuk penyusunan rencana berikutnya.

d. Pengawasan melalui laporan kepada hal-hal yang bersifat khusus

Pengawasan yang berdasarkan kekecualian, atau *control by exception*, adalah suatu sistem pengawasan di mana pengawasan itu ditujukan kepada soal-soal kekecualian. Jadi pengawasan hanya dilakukan bila diterima laporan yang menunjukkan adanya peristiwa-peristiwa yang istimewa.

e. Cara-cara membuat laporan guna pengawasan

Di atas telah dikemukakan tentang adanya kelemahan-kelemahan laporan tertulis. Pertama, tidak dapat menyajikan semua kejadian atau aktivitas seluruhnya; kedua, laporan dapat disusun sedemikian rupa sehingga bersifat berlebih-lebihan.

Selanjutnya John C. Johnson, mengemukakan lima pedoman pokok dalam menyusun suatu laporan yaitu:

- a. Periksa semua fakta-fakta yang dibutuhkan sebelum membuat laporan.
- b. Aturlah keterangan-keterangan itu sebaik mungkin.
- c. Laporan harus singkat tetapi lengkap.
- d. Pergunakanlah bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti.
- e. Cantumkanlah badan-badan yang dapat membantu atasan untuk mendapat gambaran yang lebih jelas.

Untuk menjawab pertanyaan, bila laporan disusun, maka John C. Johnson menjawab dalam empat hal yaitu:

Bilamana pelapor mengambil putusan penting yang secara langsung berpengaruh terhadap atasannya, walaupun pengambilan putusan itu adalah wewenang dan tanggung jawab pelapor sendiri;

- a. Bilamana pelapor memerlukan bantuan dalam rangka pengambilansuatu putusan penting atau dalam pemecahan suatu masalah yang sulit;
- b. Jika pelapor meramalkan akan timbul kesulitan-kesulitan.
- c. Jika terjadi peristiwa yang istimewa atau luar biasa yang perlu diketahui atasan. Selain dari keempat hal tersebut di atas, maka dalam menjawab bila laporan harus dibuat, kita harus mengingat adanya dua macam laporan dilihat dari sudut waktunya yaitu laporan berkala dan laporan istimewa.

Dalam keadaan kegiatan-kegiatan kita baik "*running wheel*" maupun tidak, harus juga dilaporkan kepada atasan, sehingga atasan memperoleh gambaran akan pelaksanaan pekerjaan bawahan-bawahannya. Laporan berkala itu dalam perusahaan industri pada umumnya meliputi empat kegiatan penting yakni: laporan produksi, laporan distribusi, laporan keuangan dan laporan kepegawaian.

2.1.6 Pengendalian Internal Menurut *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)*

COSO adalah inisiatif sektor swasta yang didirikan pada tahun 1985. Tujuan terutama untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan laporan penipuan laporan keuangan dan membuat rekomendasi untuk mengurangi kejadian tersebut. COSO punya Mengembangkan definisi, standar, dan kriteria pengendalian internal bersama yang dapat Perusahaan mengevaluasi sistem pengendalian mereka.

Pada tanggal 14 Mei 2013, COSO menerbitkan *Internal Control Integrated Framework (ICIF)* sebagaimana direvisi pada tahun 1992. Tinjauan kerangka control Pengendalian internal ini bertujuan untuk meningkatkan pelaksanaan pengendalian internal dalam organisasi mana pun, meskipun penyelarasan membutuhkan penyesuaian lebih lanjut kontrol internal di seluruh dunia dan membantu organisasi dengan manajemen risiko meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan. dalam edisi baru-baru ini COSO (2013:3) Mendefinisikan pengaruh pengendalian internal dewan, manajemen unit dan karyawan lainnya dalam proses yang berlangsung sebagai jaminan untuk pencapaian tujuan perusahaan, dan dalam operasi, pelaporan dan pelaporan ketaatan.

Memperhatikan pengertian pengendalian internal menurut COSO tersebut, dapat dipahami bahwa pengendalian internal adalah proses, karena hal tersebut menembus kegiatan operasional organisasi dan merupakan bagian integral dari kegiatan manajemen dasar. Pengendalian internal hanya dapat menyediakan keyakinan memadai, bukan keyakinan mutlak. Hal ini menegaskan bahwa sebaik apapun pengendalian internal itu dirancang dan dioperasikan, hanya dapat menyediakan keyakinan yang memadai, tidak dapat sepenuhnya efektif dalam mencapai tujuan pengendalian internal meskipun telah dirancang dan disusun sedemikian rupa dengan sebaik-baiknya. Bahkan bagaimanapun baiknya pengendalian internal yang ideal dirancang, namun keberhasilannya tergantung pada kompetisi dan

kendala dari pada pelaksanaannya yang tidak terlepas dari berbagai keterbatasan.

COSO (2013:4) menyatakan mengenai unsur-unsur pengendalian internal yang terdiri dari lima komponen yaitu : (1) *Control Environment*/Lingkungan pengendalian, (2) *Risk Assessment*/Penilaian resiko, (3) *Control Activities*/Aktivitas Pengendalian, (4) *Information and Communication*/Komunikasi dan informasi, (5) *Monitoring Activities*/aktivitas pemantauan. Adapun hubungan di antara kelima tujuan dan komponen-komponen pengendalian internal tersebut digambarkan oleh COSO (2013:5) dalam bentuk kubus sebagai berikut :

a. Lingkungan Pengendalian (*Control Environment*)

Lingkungan pengendalian menciptakan suasana pengendalian dalam suatu organisasi dan mempengaruhi kesadaran personal organisasi tentang pengendalian. Lingkungan pengendalian merupakan landasan untuk semua komponen pengendalian intern yang membentuk disiplin dan struktur. COSO (2013:4-6) menjelaskan mengenai komponen lingkungan pengendalian (*control environment*) yaitu suatu proses, standar, struktur sebagai dasar dalam pelaksanaan pengendalian internal dalam organisasi, yang ditetapkan oleh dewan direksi dan manajemen senior tentang pentingnya pengendalian internal termasuk standar perilaku yang diharapkan. Berdasarkan rumusan COSO bahwa lingkungan pengendalian didefinisikan sebagai seperangkat standar, proses, dan struktur sebagai dasar dalam pelaksanaan pengendalian internal di

seluruh organisasi. Lingkungan pengendalian terdiri dari lima komponen yaitu : (1) Integritas dan nilai etika organisasi, (2) Parameter-parameter pelaksanaan tugas dan tanggung jawab direksi dalam mengelola organisasinya, (3) Struktur organisasi, tugas, wewenang dan tanggung jawab, (4) Proses untuk menarik, mengembangkan, dan mempertahankan individu yang kompeten, (5) Ketegasan mengenai tolok ukur kinerja, insentif, dan penghargaan untuk mendorong akuntabilitas kinerja.

b. Aktivitas kontrol

COSO(2013:5) menjelaskan tindakan pengendalian (*control measures*). Tindakan pengendalian adalah instruksi manajemen untuk mengurangi risiko yang terkait dengan layanan. Tujuan melalui tindakan yang dilakukan sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan. Tindakan pengendalian diterapkan di semua tingkat entitas pada berbagai tahapan proses bisnis, dan di atas lingkungan teknologi. Mereka dapat dan dapat bersifat preventif atau investigasi mencakup berbagai fungsi manual dan otomatis seperti otorisasi dan persetujuan, otentikasi, Koordinasi dan *review* jalannya bisnis. Pemisahan tugas biasanya dibangun menjadi sebuah pilihan dan pengembangan kontrol. Ketika pemisahan tugas tidak praktis, manajemen Pemilihan dan pengembangan tindakan pengendalian alternatif. Menurut rumus COSO, tindakan kontrol adalah tindakan dengan kebijakan dan prosedur untuk membantu. Pastikan bahwa arahan manajemen untuk mengurangi risiko untuk mencapai tujuan

diikuti tertutup Tindakan kontrol dilakukan di semua level unit pada level yang berbeda dalam fase proses bisnis dan lingkungan teknologi.

c. Penilaian Risiko (*Risk Assessment*)

COSO (2013:4) menjelaskan mengenai komponen penilaian risiko (*risk assessment*). Risiko adalah peristiwa atau kejadian yang mungkin ada dan berpengaruh terhadap pencapaian tujuan. Penilaian risiko melibatkan proses dinamis dan berulang untuk mengidentifikasi dan menilai risiko terhadap pencapaian tujuan. Risiko terhadap pencapaian tujuan ini dari seluruh entitas dianggap relatif terhadap toleransi risiko yang telah ditetapkan. Dengan demikian, penilaian risiko membentuk dasar untuk menentukan bagaimana risiko akan dikelola. *Aprerequisite to risk assessment* adalah penetapan tujuan, yang dikaitkan pada berbagai tingkat entitas.

Manajemen menetapkan tujuan dalam kategori yang berkaitan dengan operasi, pelaporan, dan kepatuhan dengan kejelasan yang cukup untuk dapat mengidentifikasi dan menganalisis risiko terhadap tujuan tersebut. Manajemen juga mempertimbangkan kesesuaian tujuan untuk entitas. Penilaian risiko juga membutuhkan manajemen untuk mempertimbangkan dampak dari perubahan yang mungkin terjadi di lingkungan eksternal dan dalam model bisnisnya sendiri yang dapat membuat pengendalian internal menjadi tidak efektif.

Berdasarkan rumusan COSO, bahwa penilaian risiko melibatkan proses yang dinamis dan interaktif untuk mengidentifikasi dan menilai risiko terhadap pencapaian tujuan. Risiko itu sendiri dipahami sebagai suatu kemungkinan bahwa suatu peristiwa akan terjadi dan

mempengaruhi pencapaian tujuan entitas, dan risiko terhadap pencapaian seluruh tujuan dari entitas ini dianggap relatif terhadap toleransi risiko yang ditetapkan. Oleh karena itu, penilaian risiko membentuk dasar untuk menentukan bagaimana risiko harus dikelola oleh organisasi.

Selanjutnya, COSO (2013:7) menjelaskan mengenai empat prinsip yang mendukung penilaian risiko yaitu : (1) Organisasi menentukan tujuan dengan kejelasan yang cukup untuk memungkinkan identifikasi dan penilaian risiko yang berkaitan dengan tujuan, (2) Organisasi mengidentifikasi risiko terhadap pencapaian tujuannya di seluruh entitas dan menganalisis risiko sebagai dasar untuk menentukan bagaimana risiko harus dikelola, (3) Organisasi mempertimbangkan potensi penipuan dalam menilai risiko terhadap pencapaian tujuan, (4) Organisasi mengidentifikasi dan menilai perubahan yang dapat berdampak signifikan pada sistem pengendalian internal.

d. Informasi dan komunikasi (*Information and Communication*)

COSO (2013:5) menjelaskan mengenai komponen informasi dan komunikasi (*information and communication*) dalam pengendalian internal. Informasi diperlukan bagi entitas untuk melaksanakan tanggung jawab pengendalian internal untuk mendukung pencapaian tujuannya. Manajemen memperoleh atau menghasilkan dan menggunakan informasi yang relevan dan berkualitas dari sumber internal dan eksternal untuk mendukung fungsi komponen lain dari pengendalian internal. Komunikasi adalah proses berulang yang

terusmenerus memberikan, berbagi, dan memperoleh informasi yang diperlukan. Komunikasi internal adalah sarana dimana informasi disebarkan ke seluruh organisasi, mengalir naik, turun, dan melintasi entitas. Ini memungkinkan personil untuk menerima pesan yang jelas dari manajemen senior yang mengontrol tanggung jawab harus dianggap serius. Komunikasi eksternal ada dua: memungkinkan komunikasi masuk informasi eksternal yang relevan, dan memberikan informasi kepada pihak eksternal sebagai tanggapan terhadap persyaratan dan harapan. Sebagaimana yang dinyatakan oleh COSO di atas, bahwa informasi sangat penting bagi setiap entitas untuk melaksanakan tanggung jawab pengendalian internal guna mendukung pencapaian tujuan-tujuannya. Informasi yang diperlukan manajemen adalah informasi yang relevan dan berkualitas baik yang berasal dari sumber internal maupun eksternal dan informasi digunakan untuk mendukung fungsi komponen-komponen lain dari pengendalian internal.

COSO (2013:7) selanjutnya menegaskan mengenai tiga prinsip dalam organisasi yang mendukung komponen informasi dan komunikasi yaitu : (1) Organisasi memperoleh atau menghasilkan dan menggunakan informasi yang relevan dan berkualitas untuk mendukung fungsi pengendalian internal, (2) Organisasi secara internal mengkomunikasikan informasi, termasuk tujuan dan tanggung jawab untuk pengendalian internal, yang diperlukan untuk mendukung fungsi pengendalian internal, (3) Organisasi

berkomunikasi dengan pihak eksternal mengenai hal-hal yang mempengaruhi fungsi pengendalian internal.

e. Aktivitas Pemantauan (*Monitoring Activities*)

COSO (2013:5) menjelaskan mengenai komponen aktivitas pemantauan (*monitoring activities*) dalam pengendalian internal yaitu evaluasi yang sedang berlangsung, evaluasi terpisah, atau beberapa kombinasi dari keduanya digunakan untuk memastikan apakah masing-masing dari lima komponen pengendalian internal, termasuk kontrol untuk mempengaruhi prinsip-prinsip dalam setiap komponen, hadir dan berfungsi. Evaluasi berkelanjutan, dibangun dalam proses bisnis di berbagai tingkat entitas, memberikan informasi yang tepat waktu. Evaluasi terpisah, dilakukan secara berkala, akan bervariasi dalam cakupan dan frekuensi tergantung pada penilaian risiko, efektivitas evaluasi yang sedang berlangsung, dan pertimbangan manajemen lainnya. Temuan dievaluasi berdasarkan kriteria yang ditetapkan oleh regulator, badan atau manajemen standar yang diakui dan dewan direksi, dan kekurangan dikomunikasikan kepada manajemen dan dewan direksi sebagaimana mestinya.

Kegiatan pemantauan meliputi proses penilaian kualitas kinerja pengendalian intern sepanjang waktu, dan memastikan apakah semuanya dijalankan seperti yang diinginkan serta apakah telah disesuaikan dengan perubahan keadaan. Pemantauan seharusnya dilaksanakan oleh personal yang semestinya melakukan pekerjaan tersebut, baik pada tahap desain maupun pengoperasian pengendalian pada waktu yang tepat, guna menentukan apakah pengendalian intern

beroperasi sebagaimana yang diharapkan dan untuk menentukan apakah pengendalian intern tersebut telah disesuaikan dengan perubahan keadaan yang selalu dinamis.

f. Keterbatasan Pengendalian Internal

Pelaksanaan struktur pengendalian intern yang efisien dan efektif haruslah mencerminkan keadaan yang ideal. Namun dalam kenyataannya hal ini sulit untuk dicapai, karena dalam pelaksanaannya struktur pengendalian intern mempunyai keterbatasan-keterbatasan. COSO (2013:9) menjelaskan mengenai keterbatasan-keterbatasan pengendalian internal sebagaimana yang dirumuskan dalam *Internal Control Integrated Framework*. Kerangka ini mengakui bahwa sementara pengendalian internal memberikan jaminan yang wajar untuk mencapai tujuan entitas, batasan memang ada. Pengendalian internal tidak dapat mencegah penilaian buruk atau keputusan, atau peristiwa eksternal yang dapat menyebabkan organisasi gagal mencapai tujuan operasionalnya.

Dengan kata lain, bahkan sistem pengendalian internal yang efektif dapat mengalami kegagalan. Keterbatasan dapat terjadi karena enam akibat yaitu : (1) Kesesuaian tujuan yang ditetapkan sebagai prakondisi untuk pengendalian internal, (2) Realitas bahwa penilaian manusia dalam pengambilan keputusan bisa salah dan tunduk pada bias, (3) Perincian yang dapat terjadi karena kegagalan manusia seperti kesalahan sederhana, (4) Kemampuan manajemen untuk mengesampingkan pengendalian internal, (5) Kemampuan manajemen, personel lain, dan / atau pihak ketiga untuk menghindari

kontrol melalui kolusi, (6) Peristiwa eksternal di luar kendali organisasi. Berdasarkan uraian COSO, bahwa pengendalian internal tidak bisa mencegah penilaian buruk atau keputusan, atau kejadian eksternal yang dapat menyebabkan sebuah organisasi gagal untuk mencapai tujuan operasionalnya. Dengan kata lain, bahkan sistem pengendalian intern yang efektif dapat mengalami kegagalan.

2.1.7 Perspektif Islam Terhadap Fungsi Pengawasan Dalam Proses Manajemen

Mengontrol atau mengawasi memiliki arti yang sama dengan kata ar-Riqobah dalam bahasa Arab. Dalam Al-Qur'an, kata tersebut disebutkan dalam beberapa ayat, menunjukkan adanya fungsi pengawasan pada umumnya. Ayat-ayat tersebut antara lain:

وَكُلَّ إِنسَانٍ أَلزَمْنَاهُ طَائِرَهُ فِي عُنُقِهِ وَنُخْرِجُ لَهُ يَوْمَ الْقِيَامَةِ كِتَابًا يَلْقَاهُ مَنشُورًا ۝ ١٣ أَقْرَأَ كِتَابَكَ كَفَىٰ بِنَفْسِكَ الْيَوْمَ عَلَيْكَ حَسِيبًا ۝ ١٤

Artinya:

"Dan tiap-tiap manusia itu telah Kami tetapkan amal perbuatannya [sebagaimana tetapnya kalung] pada lehernya. Dan Kami keluarkan baginya pada hari kiamat sebuah kitab yang dijumpainya terbuka. (13) Bacalah kitabmu, cukuplah dirimu sendiri pada waktu ini sebagai penghisab terhadapmu." (14).

Di dalam ayat 13-14 surat Al-Isra' tersurat beberapa kata kunci yang menunjukkan pada makna pengawasan langsung dan melekat secara tersirat maupun tersurat. Diantara kata-kata kunci tersebut adalah: طَائِرَهُ أَلزَمْنَاهُ, العُنُقِ, مَنشُورًا, dari sinilah akan dikaji dan ditemukan makna fungsi pengawasan dimaksud, baik pengawasan

langsung oleh Allah maupun pengawasan melekat pada diri manusia itu sendiri. Rachmat Syafe'i (2019) mengurai dua ayat Surat Al Isra ayat 13 dan 14 ini berbicara tentang pengawasan Ilahiyah terhadap perbuatan manusia selama di dunia, yaitu bahwa setiap manusia kelak akan mendapati setiap amal baik dan buruknya telah tercatat dalam sebuah catatan dan tak satupun ada yang luput dalam catatan itu. Kata (ألزمنه) diartikan sebagai melazimkan atau menjadi ketentuan Allah yang tidak bisa disanggah. Setiap orang akan diminta mempertanggung jawabkan apa yang telah dilakukannya. Adapun arti (طائر) /burung, menurut Shalih merupakan tanda nasib seseorang. Perbuatan seseorang akan menentukan kepada tempatnya masing-masing.(Dz & Saefullah, 2019).

Mengenai pentingnya pengendalian, beberapa konsep sebenarnya dirumuskan dalam beberapa literatur kajian Islam, salah satunya mengacu pada pernyataan Ahmad Bin Daud yang menyatakan: Saya bisa melakukannya. Jelajahi kegiatan ini secara tematis (sepotong demi sepotong) dengan tujuan memperbaiki kesalahan atau mengubah sesuatu untuk kembali normal. Hal ini untuk menjamin keamanan program kegiatan organisasi. Semua ini didasarkan pada pemenuhan kewajiban dan ketaatan kepada firman Allah yang berkaitan dengan fitrah seorang mukmin, serta institusi dan tujuannya.

Dan sebagai bentuk pertanggungjawaban dan pelaksanaan sabda Nabi Muhammad SAW, “Setiap kamu adalah pemimpin, dan kamu masing-masing harus memikul tanggung jawab menjadi pemimpin.” Berdasarkan penjelasan ayat di atas, sifat kontrol atau

pengawasan dalam Islam, antara lain, memiliki ciri-ciri sebagai berikut: Penghormatan terhadap martabat. Dalam konteks organisasi, pengawasan adalah tugas yang harus dilakukan secara terus menerus karena meninjau alur rencana dalam suatu organisasi untuk menghindari kegagalan atau hasil yang lebih buruk. Mengenai faktor ini, Al-Qur'an menawarkan keyakinan yang teguh bahwa tidak akan terjadi sesuatu yang merugikan. Penekanan Al-Qur'an pertama-tama pada introspeksi dan penilaian diri apakah karakter pemimpin sesuai dengan pola dan tindakan berdasarkan rencana dan program yang telah dirumuskan sebelumnya.

Adapun hadits mengenai manajemen pengawasan yang artinya: “Periksalah dirimu sebelum memeriksa orang lain. Lihatlah terlebih dahulu pekerjaanmu sebelum melihat pekerjaan orang lain” (HR. Tirmidzi). Berdasarkan hadits tersebut pengawasan dilakukan untuk mengoreksi yang salah dan membenarkan yang hak dimana ini dimaksudkan adalah jangan hanya melihat pekerjaan orang lain saja tetapi lihat juga pekerjaan diri sendiri.

2.2 Automatic Teller Machine (ATM)

2.2.1 Pengertian *Automatic Teller Machine* (ATM)

Bank telah menjadi kerabat dalam transaksi dan sudah tidak asing lagi dengan kegiatan transaksi salah satunya dalam melakukan pengiriman, pembayaran, serta penagihan atau guna dalam kegiatan investasi . berkaitan dengan fungsi bank adalah sebagai lembaga yang menjadi wadah dalam keuangan sebuah badan usaha, lembaga

pemerintahan, lembaga swasta, ataupun milik perorangan. Jadi dengan adanya perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat, dan bank menggunakannya dengan perancangan yang sangat baik sehingga bank dapat memaksimalkan pelayanan-pelayanan melalui teknologi tersebut. Salah satu contoh teknologi informasi yang digunakan oleh bank adalah *Automatic Teller Machine (ATM)*. ATM adalah mesin dengan sistem komputer yang dalam penggunaannya harus menggunakan kartu magnetik yang memiliki kode atau sandi. ATM ini sendiri dapat berperan sebagai teller yang dapat melayani nasabah dalam transaksi seperti tarik tunai, setor tunai, cek saldo rekening, transfer dan beberapa fitur lainnya. Dengan adanya ATM ini juga dapat mengurangi resiko nasabah menjadi korban perampokan ataupun mengalami kehilangan.

ATM mulai hadir pada era 1950-1960 di Amerika, Eropa dan Jepang. Tokoh-tokoh yang terlibat adalah John Shepred Barron dan James Godfellow (Inggris), Dobnal C Wetzel dan Luther Simjam (Amerika). kemunculan awal ATM seiring dengan perkembangan supermarket dan juga atas respon peningkatan upah pekerja serta tingginya frekuensi diteller bank. Pada akhir 2009 penggunaan kartu ATM dan ATM debit memiliki nilai dan volume transaksi masing-masing 914 Triliun dan 840juta transaksi. biarpun sempat mengalami pertumbuhan negatif diawal 2009. Pertumbuhan meningkat 2% seiring dengan meningkatnya pengeluaran nasabah pada hari raya dan akhir tahun. Perkembangan transaksi melalui ATM terus tumbuh kearah yang positif . bahkan selama semester akhir 2009 terdapat

kenaikan sebesar 16% sebagai suatu pertanda peningkatan minat dari masyarakat dalam penggunaan ATM untuk melakukan transaksi penarikan uang tunai maupun transaksi belanja.

Kesadaran konsumen terhadap ATM serta pemakaian jasanya terus meningkat pada setiap tahunnya. Bahkan, kini hampir semua kalangan mengetahui tentang ATM dan hampir dari semua kalangan tersebut menggunakan ATM. Dengan demikian hal ini juga membawa banyak pendapat dan harapan agar lebih baik lagi perkembangan serta kualitas dari ATM. ATM juga sudah ditempatkan diberbagai daerah sehingga masyarakat semakin mudah dalam melakukan transaksi menggunakan ATM.

2.2.2 Manfaat *Automatic Teller Machine* (ATM)

Manfaat dari kartu ATM antara lain:

- a. Praktis dan efisien dalam pelayanannya.
- b. Pengoperasian mesin ATM relatif mudah.
- c. Melayani 24 jam termasuk termasuk hari libur.
- d. Menjamin keamanan dan *privacy*.
- e. Memungkinkan mengambil uang lebih dari 1 kali sehari.
- f. Terdapat diberbagai tempat yang strategis.

2.2.3 Proses Kerja *Automatic Teller Machine* (ATM)

Mesin uang yang digunakan untuk membaca kartu dengan *plastic magnetic-strips* ini kemudian dikenal sebagai ATM (*Automated Teller Machine*). Untuk menggunakannya proses kerja

ATM pada umumnya sama dengan komputer melalui proses dan pengolahan data. Adapun proses kerja dari mesin ATM tersebut yaitu:

- a. 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.
- b. Setelah dibaca, lalu data tersebut dikirim ke sistem komputerisasi bank. Karena fungsinya hanya sebagai penerima data maka *magnetic card reader* tidak memiliki memory yang bisa menyimpan data nasabah.
- c. 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.
- d. Kemudian setelah PIN dimasukkan, maka data PIN tersebut akan diacak (*diencrypt*) dengan rumus tertentu dan dikirim ke sistem komputerisasi bank bersangkutan. Pengacakan data PIN ini dimaksudkan agar data yang dikirim tidak bisa terbaca oleh pihak lain. PIN yang sudah diacak berikut isi data dari kartu akan dikirim langsung ke sistem komputer bank untuk diverifikasi.
- e. Setelah data selesai diproses di sistem komputer bank, maka data akan dikirim kembali ke ATM. Nasabah akan dapatkan apa yang yang dimintanya di ATM.

2.2.4 Keunggulan dan Kelemahan *Automatic Teller Machine* (ATM)

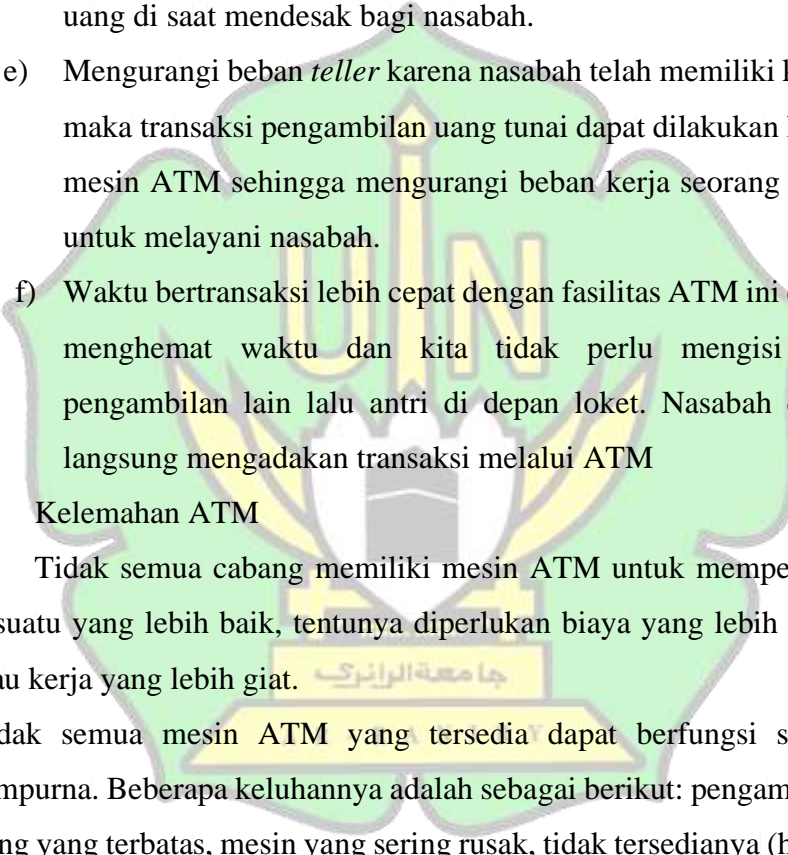
a. Keunggulan ATM

Fasilitas ATM ini ditujukan kepada masyarakat untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada nasabah dalam melakukan transaksi rutin pengambilan uang tunai, fasilitas ATM juga memberikan kemudahan di antaranya:

- a) Pelayanan swalayan dalam transaksi tunai Nasabah melayani diri sendiri dalam melakukan transaksi pengambilan uang tunai, jadi nasabah tersebut tidak perlu mengantri di depan loket kasir untuk melakukan transaksi, cukup dengan memasukan kartu ke dalam mesin ATM maka nasabah tersebut akan menjawab semua yang ditanyakan di mesin tersebut. Serta dengan mengetik nominal jumlah uang tunai yang di perlukan sesuai keinginan.
- b) Waktu pelayanan 24 jam waktu pelayanan di Bank setiap harinya mulai dari pukul 08:30 s/d 16:00 WIB senin sampai jumat dan pada hari sabtu, minggu maupun pada hari libur lainnya, maka bank tidak melakukan rutinitas. Maka terlihat dari hal inilah bank menetapkan fasilitas ATM karena dalam keadaan hari libur atau lewat jam kerja kantor, pengambilan uang tunai tetap dilakukan.
- c) Uang diperoleh dalam keadaan baik. Pada pengambilan uang tunai melalui ATM ini biasanya diambil dalam keadaan baik tidak terdapat lipatan-lipatan, bekas coretan maupun noda lain

- d) Tempat pelayan tidak hanya terbatas di kantor-kantor bank yang bersangkutan. Fasilitas ATM biasanya terdapat di pusat perkantoran, pusat perbelanjaan atau tempat lainnya seperti rumah sakit. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan kemudahan kepada nasabah dan juga memenuhi kebutuhan uang di saat mendesak bagi nasabah.
- e) Mengurangi beban *teller* karena nasabah telah memiliki kartu, maka transaksi pengambilan uang tunai dapat dilakukan lewat mesin ATM sehingga mengurangi beban kerja seorang teller untuk melayani nasabah.
- f) Waktu bertransaksi lebih cepat dengan fasilitas ATM ini dapat menghemat waktu dan kita tidak perlu mengisi slip pengambilan lain lalu antri di depan loket. Nasabah dapat langsung mengadakan transaksi melalui ATM

b. Kelemahan ATM

Tidak semua cabang memiliki mesin ATM untuk memperoleh sesuatu yang lebih baik, tentunya diperlukan biaya yang lebih besar atau kerja yang lebih giat. 

Tidak semua mesin ATM yang tersedia dapat berfungsi secara sempurna. Beberapa keluhannya adalah sebagai berikut: pengambilan uang yang terbatas, mesin yang sering rusak, tidak tersedianya (habis) uang dalam box ATM, dan saldo akhir yang minim tidak dapat di ambil.

2.3 Penelitian Terkait

Penelitian terkait berfungsi sebagai acuan dan pendukung untuk melakukan penelitian ini penelitian terkait juga bertujuan untuk menjadi bahan perbandingan dan menghindari kesamaan didalamnya. Berikut beberapa penelitian terkait yang telah mendahului penelitian ini.

Tabel 2. 1
Penelitian Terkait

No.	Peneliti, Tahun dan Judul, Nama Jurnal	Metode Penelitian	Hasil Temuan
1.	Zhara Hafizha, Khairina Tambunan, tahun 2022, <i>Stragtegi Costumer Service Dalam Manajemen Komplain Automatic Teller Machine(ATM)</i>	Metode kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa <i>customer service</i> berperan penting dalam mengelola keluhan dari pelanggan karena <i>customer service</i> merupakan jembatan antara pelanggan dengan
	Pada Bank Syariah Indonesia KCP Perbaungan. Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)		pihak yang nantinya akan menyelesaikan masalah tersebut. Strategi yang dilakukan <i>costumer service</i> dalam menangani keluhan nasabah terkait <i>Automatic Teller Machine (ATM)</i> di bank syariah indonesia KCP perbaungan dilakukan sesuai standar yaitu mengawali layanan dengan memberikan sapaan terlebih dahulu, verifikasi data berupa KTP, memberikan

Tabel 2.1 Lanjutan

			solusi kepada nasabah, kemudian mengarahkan nasabah untuk mengisi form pengaduan pada sistem pengaduan nasabah (SPN) kemudian mengakhiri layanan.
2.	Hasyim, Prasetyo, dkk., tahun 2020. Analisis Atas Penerapan Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Pemberian Kredit Pada Pt. Bank Pengkreditan Rakyat Bandung Kidul. Jurnal Ilmiah Akuntansi	Metode kualitatif	Hasil Penelitian menunjukkan PT. BPR Bandung Kidul telah memenuhi unsur lingkungan pengendalian, seperti nilai integritas yang ditunjukkan melalui kepatuhan pada Standar Operasional Prosedur yang berlaku. Selain itu, BPR memiliki sistem yang disebut dengan LAS (Load Analysis System) sebagai sistem perkreditan yang digunakan, untuk menghasilkan kualitas kredit yang diterima dan dapat dipertanggung jawabkan
3.	Agustina, Thomas Sumarsan, dan Elidawati, tahun 2018, Peranan <i>Internal Control</i> Terhadap Pengendalian Kas Pada PT. Bank Maspion Indonesia, Tbk. Jurnal Bisnis Kolega	Metode kualitatif	Hasil penelitian tersebut adalah peranan internal control terhadap pengendalian kas pada PT. Bank Maspion Indonesia, Tbk sudah cukup memadai dalam pengendalian kas perusahaan walaupun dalam beberapa hal masih membutuhkan perbaikan.
4.	Kurniawati, Satriawan, dkk.,	Metode kualitatif	Menurunnya kinerja keuangan pada

Tabel 2.1 Lanjutan

	<p>tahun 2021. Pengaruh Strategi Bisnis dalam Meningkatkan Sistem Pengendalian Manajemen pada Perbankan Syariah. Jurnal Akuntansi UNHAZ:JAZ</p>		<p>perusahaan dapat diatasi dengan tepatnya implementasi strategi dan sistem pengendalian manajemen. Selain itu, dengan diterapkannya sistem pengendalian manajemen yang sesuai dapat mendukung peningkatan kinerja dan tujuan dari perusahaan untuk memperoleh profit dapat tercapai. Perbankan syariah dapat melakukan penerapan strategi pada usahanya dan disertai dengan peningkatan sistem pengendalian manajemen sehingga dapat mengalami perkembangan. Pembelajaran organisasi melalui inovasi merupakan kunci utama dalam keberhasilan perbankan syariah sehingga menjadi pilihan konsumen dan memenangkan kompetisi antar perbankan yang memiliki kesamaan produk.</p>
<p>5.</p>	<p>Bungkes & Sahyuli, tahun 2021. Mekanisme Pengawasan Pembiayaan Murabahah Sebagai Upaya Meminimalisir Pembiayaan</p>	<p>Metode kualitatif</p>	<p>Hasil penelitian bahwa mekanisme pengawasan pembiayaan murabahah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Takengon menggunakan analisis <i>character, capital, capacity, collateral, and condition of economy</i></p>

Tabel 2.1 Lanjutan

			(5C). Sedangkan penyebab adanya pembiayaan bermasalah disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Selanjutnya Pembiayaan bermasalah dapat diminimalisir melalui proses analisis 5C terkecuali disebabkan oleh kejadian bencana alam yang diluar perkiraan pihak PT. Bank Syariah Mandiri KCP Takengon.
--	--	--	--

Sumber: Data Diolah Penulis, (2022)

Hafizha dan Tambunan (2022), dengan judul “Strategi *Costumer Service* Dalam Manajemen Komplain *Automatic Teller Machine* (ATM) Pada Bank Syariah Indonesia KCP Perbaungan’. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dimana data tersebut merupakan data primer diperoleh langsung oleh peneliti dari lapangan. Hasil dari penelitian tersebut adalah Customer Service berperan penting dalam mengelola keluhan dari pelanggan karena Customer Service merupakan jembatan antara pelanggan dengan pihak yang nantinya akan menyelesaikan masalah tersebut. Strategi yang dilakukan customer service dalam menangani keluhan nasabah terkait ATM di Bank Syariah Indonesia KCP Perbaungan dilakukan sesuai standar yaitu mengawasi layanan dengan memberikan sapaan terlebih dahulu, verifikasi data berupa KTP,

memberikan solusi kepada nasabah, kemudian mengarahkan nasabah untuk mengisi form pengaduan nasabah, dan menginput pengaduan di sistem pengaduan nasabah (SPN) kemudian mengakhiri layanan.

Hasyim, Prasetio, dkk., tahun 2020. Dengan judul Analisis Atas Penerapan Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Pemberian Kredit Pada Pt. Bank Pengkreditan Rakyat Bandung Kidul. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pengumpulan data observasi dan wawancara. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui keefektifan penerapan sistem pengendalian manajemen terhadap penyaluran kredit pada PT. BPR Bandung Kidul. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah PT. BPR Bandung Kidul telah memenuhi unsur lingkungan pengendalian, seperti nilai integritas yang ditunjukkan melalui kepatuhan pada Standar Operasional Prosedur yang berlaku. Selain itu, BPR memiliki sistem yang disebut dengan LAS (Load Analysis System) sebagai sistem perkreditan yang digunakan, untuk menghasilkan kualitas kredit yang diterima dan dapat dipertanggung jawabkan.

Agustina, Sumarsan, dan Elidawati (2018). Dengan judul "Peranan Internal Control Terhadap Pengendalian Kas Pada PT. Bank Maspion Indonesia, Tbk". Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi dan wawancara yang merupakan data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari lapangan. Tidak hanya data primer yang digunakan penelitian ini juga menggunakan data sekunder yaitu berupa studi pustaka. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui peran sistem pengendalian intern

dalam pengendalian kas pada PT. Bank Maspion Indonesia, TBK. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah sistem pengendalian intern (internal control) yang diterapkan oleh PT. Bank Maspion Indonesia, TBK cukup memadai dalam pengendalian kas perusahaan meskipun dalam beberapa hal masih perlu perbaikan. Adapun beberapa hal yang perlu dilakukan perbaikan dalam pengendalian kas pada PT. Maspion Bank Indonesia, TBK antara lain dalam pengeluaran kas cabang bank yang memerlukan persetujuan dari pusat sehingga kegiatan operasional bank menjadi terganggu.

Kurniawati, Satriawan, dkk., tahun 2021. Dengan judul Pengaruh Strategi Bisnis dalam Meningkatkan Sistem Pengendalian Manajemen pada Perbankan Syariah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan kajian pustaka. Bahan bacaan yang digunakan adalah dari isi artikel yang bertujuan untuk mengumpulkan data dan informasi ilmiah, berupa teori, buku, serta jurnal menjadi solusi dan landasan dalam berargumen. Hasil dari penelitian ini adalah Menurunnya kinerja keuangan pada perusahaan dapat diatasi dengan tepatnya implementasi strategi dan sistem pengendalian manajemen. Selain itu, dengan diterapkannya sistem pengendalian manajemen yang sesuai dapat mendukung peningkatan kinerja dan tujuan dari perusahaan untuk memperoleh profit dapat tercapai. Perbankan syariah dapat melakukan penerapan strategi pada usahanya dan disertai dengan peningkatan sistem pengendalian manajemen sehingga dapat mengalami perkembangan. Pembelajaran organisasi melalui inovasi merupakan kunci utama dalam keberhasilan

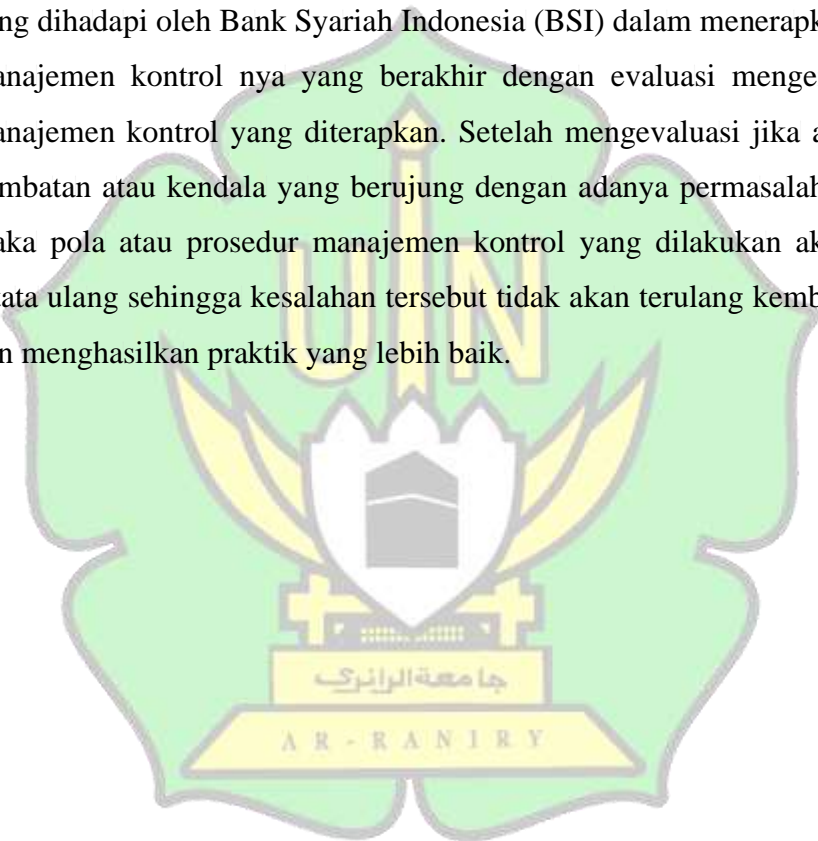
perbankan syariah sehingga menjadi pilihan konsumen dan memenangkan kompetisi antar perbankan yang memiliki kesamaan produk.

Bungkes & Sahyuli, tahun 2021. Dengan judul Mekanisme Pengawasan Pembiayaan Murabahah Sebagai Upaya Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah Pada PT Bank Syariah Mandiri Kcp Takengon. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif sumber data yang digunakan peneliti tersebut adalah sumber primer. Teknik pengumpulan data diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian tersebut adalah mekanisme pengawasan pembiayaan murabahah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Takengon menggunakan analisis character, capital, capacity, collateral, and condition of economy (5C). Sedangkan penyebab adanya pembiayaan bermasalah disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Selanjutnya Pembiayaan bermasalah dapat diminimalisir melalui proses analisis 5C terkecuali disebabkan oleh kejadian bencana alam yang diluar perkiraan pihak PT. Bank Syariah Mandiri KCP Takengon.

2.4 Kerangka Pemikiran

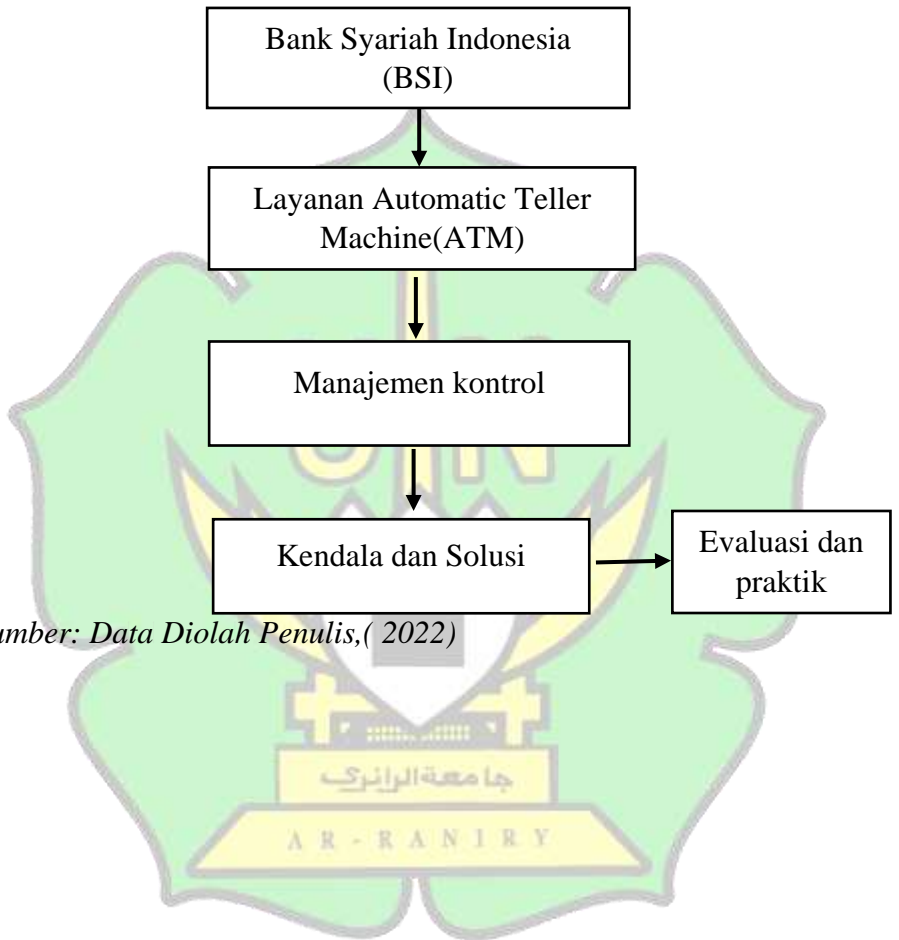
Berdasarkan teori yang telah diuraikan sebelumnya serta dengan penelitian terdahulu, maka perlu adanya kerangka pemikiran yang merupakan landasan dalam penelitian untuk mengembangkan dan menemukan kebenaran suatu penelitian. Penelitian ini membahas mengenai salah satu dari fungsi manajemen yaitu fungsi kontrol . Fungsi manajemen pengawasan yang dibahas adalah pada suatu

instansi yang memiliki jasa pelayanan yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Layanan yang dibahas pada penelitian ini merupakan layanan *Automatic Teller Machine*(ATM), layanan tersebut tentu harus ada penerapan manajemen yang baik terutama manajemen kontrolnya. Pada penelitian ini juga membahas mengenai kendala dan hambatan yang dihadapi oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam menerapkan manajemen kontrol nya yang berakhir dengan evaluasi mengenai manajemen kontrol yang diterapkan. Setelah mengevaluasi jika ada hambatan atau kendala yang berujung dengan adanya permasalahan maka pola atau prosedur manajemen kontrol yang dilakukan akan ditata ulang sehingga kesalahan tersebut tidak akan terulang kembali dan menghasilkan praktik yang lebih baik.



Gambar 2. 1

Skema Kerangka Berpikir



Sumber: Data Diolah Penulis,(2022)

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, penelitian ini juga disebut dengan penelitian artistik dikarenakan penelitian ini kurang berpola atau bersifat lebih bervariasi. Penelitian ini lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan dilapangan pada saat penelitian dilakukan. Penelitian ini termasuk jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian ini ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisa fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individu ataupun kelompok. Tujuan utama penelitian kualitatif adalah untuk memahami fenomena atau gejala sosial dengan cara memberikan pemaparan berupa penggambaran yang jelas tentang fenomena atau gejala sosial tersebut dalam bentuk rangkaian kata yang pada akhirnya menciptakan atau menghasilkan sebuah teori.

Metode studi kasus ini meneliti suatu kasus atau fenomena tertentu yang ada pada masyarakat atau suatu perusahaan yang dilakukan secara mendalam untuk mempelajari latar belakang, dan keadaan serta interaksi yang terjadi, studi kasus dilakukan dengan menggunakan sistem yang bisa berupa suatu kegiatan, peristiwa, atau sekelompok individu yang ada pada keadaan atau kondisi tertentu. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan jenis fenomenologi dikarenakan penelitian ini akan mengkaji dan meneliti

tentang bagaimana implementasi manajemen kontrol ATM pada BSI yang ini tidak bisa di ukur dengan angka melainkan hasil nya hanya dapat diperoleh melalui pengumpulan data dengan wawancara yang akan menghasilkan hasil dalam bentuk deskripsi.

3.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini hanya data primer yang dimana data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh peneliti secara langsung dari responden lapangan. Penelitian ini hanya menggunakan data primer dikarenakan hanya membutuhkan hasil yang data-datanya hanya diperoleh dari dari pihak pertama yaitu pihak BSI. Penelitian ini metode pengumpulan data dengan wawancara langsung dilapangan dengan pihak BSI yang bersangkutan atau bertanggung jawab langsung mengenai manajemen kontrol ATM. Dengan data primer tersebut akan dapat memperoleh hasil yang akurat karena diperoleh langsung dari lapangan. Beberapa pihak BSI yang dimaksud seperti karyawan divisi operasional, *security*, pihak ketiga (vendor) dan *customer service*.

Tabel 2. 2

Daftar Informan

No.	Nama/Inisial	Keterangan	Jumlah
1.	P1	<i>Security</i>	1 orang
2.	P2	<i>Customer Service</i>	1 orang
3.	P3	Devisi Operasional	1 orang
4.	P4	Pihak ketiga (Vendor)	1 orang

Sumber: Data Diolah Penulis,(2022)

3.3 Lokasi Penelitian

Peneliti langsung mengumpulkan data dari BSI KC Banda Aceh Diponegoro yang beralamat Jl. Pangeran Diponegoro No.6, Kp. Baru, Kec. Baiturrahman, Kota Banda Aceh, Aceh. Alasan peneliti memilih BSI KC Banda Aceh Diponegoro adalah dikarenakan semua fasilitas atau unit ATM yang ada di Banda Aceh Bank tersebut yang bertanggung jawab dalam manajemen kontrol terhadap *Automatic Teller Machine* (ATM) area Aceh. Segala kendala atau permasalahan yang terjadi pada ATM akan dilaporkan atau disampaikan kepada pihak yang bertanggung jawab mengenai kondisi fisik atau kerusakan yang terjadi.

3.4 Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan sumber daya manusia yang dapat memberikan informasi secara jelas dan akurat mengenai penelitian ini atau bisa juga disebut dengan informan. Adapun informan yang akan diwawancarai adalah karyawan *security*, *customer service*, karyawan divisi operasional dan pihak ketiga (vendor). Berikut penjelasan mengenai pihak informan:

a. Security

Security adalah orang yang menjaga keamanan sekaligus yang mengarahkan nasabah dalam pelayanan dan pihak pertama yang ditemui oleh nasabah ketika melakukan pengaduan mengenai permasalahan yang dialaminya yang kemudian *security* akan mengarahkan nasabah tersebut untuk melakukan pengaduan keluhan tersebut kepada *customer service* dan *security* juga yang membantu

nasabah jika kesulitan dalam transaksi menggunakan ATM yang berada di *inbranch*. Sehingga dengan itu *security* dapat memberikan informasi mengenai permasalahan yang sering terjadi pada transaksi menggunakan ATM. Adapun jumlah *security* yang akan menjadi informan adalah 2 orang.

b. Customer Service

Customer Service yang akan melayani dan membantu nasabah untuk menginput pengaduan dan membantu nasabah dalam menangani permasalahan yang dihadapi. Dengan itu *customer servis* dapat memberikan informasi mengenai pelayanan dan prosedur dalam menangani keluhan nasabah. *Customer service* yang akan menjadi informan berjumlah 1 orang.

c. Devisi Operasional

Karyawan divisi operasional yang dimana mereka adalah yang melakukan pengawasan atau pengontrolan jika terjadi permasalahan pada operasional mesin ATM. Sehingga dengan itu karyawan *back office* ini dapat memberikan informasi mengenai implementasi manajemen kontrol pada ATM. Adapun yang akan menjadi informan dari devisi operasional adalah berjumlah 1 orang yaitu karyawan divisi operasional.

d. Pihak ketiga (vendor)

Pihak ketiga ini merupakan pihak yang bertanggung jawab dalam pengisian saldo ATM yang dimana mereka bekerja sama dengan bank yang bersangkutan dan mereka terikat dengan perjanjian atau kontrak. Dengan itu pihak ketiga ini dapat memberikan informasi

mengenai prosedur dalam pengisian saldo ATM. Pihak vendor yang akan menjadi informan berjumlah 1 orang.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan untuk memperoleh data yang dilakukan oleh peneliti, dilakukan untuk mengungkap informasi baik secara kualitatif ataupun kuantitatif. Pada penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara dikarenakan penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan penelitian ini hanya melibatkan beberapa informan dari pihak BSI untuk menggali informasi atau jawaban mengenai implementasi dan hambatan dalam manajemen kontrol ATM sehingga dapat menjawab rumusan masalah dari penelitian ini dan jawaban atau hasil yang didapatkan akurat.

Wawancara merupakan salah satu instrumen yang digunakan untuk menggali atau mengambil data secara lisan yang dimana pada penelitian ini membutuhkan data wawancara baik dengan pihak perusahaan maupun dengan pihak ketiga. Wawancara ini juga harus dilakukan dengan cara yang mendalam agar mendapatkan data yang valid dan detail. Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur yang dimana wawancara terstruktur merupakan teknik pengumpulan data yang apabila peneliti mengetahui pasti tentang informasi apa yang diperoleh. Sehingga peneliti harus menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan

tertulis. Dengan metode pengumpulan data ini peneliti dapat menggali penerapan manajemen kontrolnya serta hambatan dalam implementasi dalam manajemen kontrol ATM yang dilakukan oleh pihak BSI.

3.6 Teknik Analisis Data

3.6.1 Analisis Data

a. Reduksi data

Hasil kegiatan tahap pertama adalah perolehan tema atau klasifikasi hasil penelitian. Subjek atau kategori diberi nama oleh peneliti. Cara untuk melakukannya adalah dengan mentranskripsikan catatan lapangan yang dibuat oleh peneliti (tentu saja dengan syarat wawancara mendalam dilakukan. Jika wawancara itu direkam, langkah pertama adalah menyalin rekamannya. Setelah catatan lapangan ditulis ulang dan rekaman ditranskrip, peneliti membaca catatan lapangan atau seluruh transkrip. Peneliti kemudian secara alami memilih informasi penting dan tidak penting melalui simbol. Pada tahap ini, catatan lapangan atau catatan kata demi kata penuh dengan huruf, dan dengan menggunakan penanda tersebut peneliti dapat mengidentifikasi tanggal mana dalam catatan lapangan atau catatan kata demi kata yang penting dan mana yang tidak.

Tergantung pada apa yang mereka cari, peneliti memberikan perhatian khusus pada literatur penting. Peneliti kemudian menginterpretasikan apa yang disampaikan dalam hasil tersebut untuk menemukan apa yang disampaikan oleh informan atau

dokumen di dalam fragmen tersebut. Peneliti memberikan kode interpretasi untuk catatan lapangan atau cuplikan dokumen.

b. Kesimpulan/Ulasan

Kesimpulan dan verifikasi berada pada tahap lanjut penelitian pada tahap ini menarik kesimpulan dari para peminat data. Ini adalah interpretasi peneliti dari wawancara atau hasil tertulis. Setelah mencapai kesimpulan, peneliti meninjau kembali validitas interpretasinya dengan meninjau proses pengkodean dan penyajian data untuk memastikan tidak terjadi kesalahan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum PT. Bank Syariah Indonesia (BSI)

Pada bagian ini akan dipaparkan gambaran umum terkait dengan PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) berdasarkan wawancara yang telah penulis lakukan. Adapun yang akan dipaparkan adalah terkait dengan sejarah dan visi misi serta penerapan manajemen kontrol pengelolaan layanan Automatic Teller Machine (ATM) dari PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI).

4.1.1 Sejarah PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI)

PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang secara resmi lahir pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H. Presiden Joko Widodo secara langsung meresmikan bank syariah terbesar di Indonesia tersebut di Istana Negara. BSI merupakan bank hasil merger antara PT Bank BRIsyariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021. Selanjutnya, pada 1 Februari, Presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran BSI.

Komposisi pemegang saham BSI adalah: PT Bank Mandiri (Persero) Tbk 50,83%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 24,85%, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk 17,25%. Sisanya adalah pemegang saham yang masing-masing di bawah 5%. Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah,

sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

BSI merupakan ikhtiar atas lahirnya bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cermin wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil 'Aalamiin*). Potensi BSI untuk terus berkembang dan menjadi bagian dari kelompok bank syariah terkemuka di tingkat global sangat terbuka. Selain kinerja yang tumbuh positif, dukungan iklim bahwa pemerintah Indonesia memiliki misi lahirnya ekosistem industri halal dan memiliki bank syariah nasional yang besar serta kuat, fakta bahwa Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia ikut membuka peluang.

Dalam konteks inilah kehadiran BSI menjadi sangat penting. Bukan hanya mampu memainkan peran penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal, tetapi juga sebuah ikhtiar mewujudkan harapan Negeri. (*sumber: Bank Syariah Indonesia*)

4.1.2 Visi dan Misi PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI)

Setiap institusi tentu saja memiliki misi visi yang dengan visi da misi tersebut perusahaan akan menggambarkan apa yang akan dilakukan perusahaan, tujuan serta cara atau strategi perusahaan untuk mencapai mencapai tujuannya. Visi biasanya menggambarkan apa yang ingin dicapai atau diraih oleh suatu perusahaan. Sedangkan misi meliputi deskripsi mengenai fungsi dan kegiatan yang akan dilakukan oleh PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) sehari-hari. Berikut adalah visi dan misi dari PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI)

a. Visi

Top 10 Global Islamic Bank

b. Misi

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah Indonesia Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan *asset* (500+T) dan nilai buku 50T di tahun 2025.
2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham
Top 5 bank yang paling *profitable* di Indonesia (*ROE* 18%) dan valuasi kuat ($PB > 2$).
3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia

Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja. (sumber: Bank Syariah Indonesia)

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Permasalahan Transaksi *Automatic Teller Machine* (ATM) Serta Penanganannya

Automatic Teller Machine (ATM) merupakan salah satu layanan dalam dunia perbankan yang menggunakan teknologi dan menggunakan sistem jaringan. Layanan ATM ini sendiri memiliki fitur-fitur yang dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi seperti tarik tunai, setor tunai, cek saldo rekening serta melakukan transaksi *transfer*. Namun, secanggih apapun teknologi tentu akan ada saatnya terjadi permasalahan baik itu terkendala jaringan ataupun sistem dari mesin ATM itu sendiri.

Automatic Teller Machine (ATM) berkaitan dengan sistem yang menggunakan jaringan sehingga permasalahan yang sering terjadi pada unit ATM adalah gagal setor tunai, gagal tarik tunai dan kartu ATM yang tertelan. Permasalahan yang terjadi pun tidak hanya pada unit ATM yang *outbranch* saja, bahkan yang *inbranch* pun sering terjadinya gangguan pada sistem jaringan. Dalam hal menangani permasalahan *security* tidak dapat melakukan tindakan selain mengusulkan nasabah untuk melakukan pengaduan jika terjadi kendala pada saat melakukan transaksi menggunakan ATM. (Wawancara Narasumber P1, 13 Januari 2023)

Adapun permasalahan yang terjadi pada unit ATM adalah sebagai berikut:

a. Kartu yang Tertelan

Permasalahan seperti ini sangat lumrah terjadi pada saat melakukan transaksi, sehingga mengakibatkan terkadang nasabah takut dalam melakukan transaksi. Mengenai penanganan permasalahan ATM tersebut yang pertama dilakukan oleh *Customer Service* adalah mengedukasi nasabah terutama terkait dengan permasalahan kartu yang tertelan, sistem Bank Syariah Indonesia (BSI) berbeda dengan bank lainnya. BSI mengatur sistem jika dalam 3 detik setelah selesai melakukan transaksi kartu tidak langsung diambil oleh nasabah maka secara otomatis kartu ATM tersebut akan tertelan. (Wawancara Narasumber P2, 13 Januari 2023)

Mengenai kasus kartu yang tertelan pihak *customer service* akan langsung mengusulkan kepada nasabah untuk membuat kartu yang baru dan akan dikenakan biaya pergantian kartu sebesar Rp. 25.000. (Wawancara Narasumber P2, 13 Januari 2023)

b. Gagal transaksi (gagal tarik tunai dan gagal setor tunai)

Permasalahan gagal transaksi merupakan hal yang sangat sensitif karena akibatnya itu akan berpengaruh pada saldo rekening nasabah. Contoh permasalahannya adalah ketika nasabah melakukan tarik tunai tetapi uangnya tidak keluar sedangkan saldo rekening nasabah terpotong.

Pada saat melakukan pengaduan nasabah akan diminta untuk mengikuti prosedur yang ditetapkan oleh Bank Syariah Indonesia yang telah ditetapkan oleh kantor pusat.

Adapun persyaratan yang harus dilengkapi nasabah pada saat melakukan pengaduan adalah:

- a) kartu ATM
- b) buku rekening
- c) struk transaksi (jika ada)

Namun dalam hal ini *customer service* hanya bertindak sebagai perantara pengaduan saja karena yang akan memproses permasalahan tersebut adalah pihak yang berada di kantor pusat. Proses dilakukan selama 14 hari kerja atau bahkan bisa lebih cepat dan semua tergantung dari tindakan yang dilakukan oleh pihak kantor pusat.

Proses transaksi yang gagal akan diproses oleh kantor pusat setelah pengaduan diajukan oleh CS melalui sistem ataupun nasabah juga dapat melakukan pengaduan melalui fitur *mobile banking*, sehingga yang akan mengembalikan uang nasabah bukan dari kantor cabang melainkan dari kantor pusat. Namun itu akan di cek terlebih dahulu jika benar terjadi gagal transaksi maka akan dikembalikan kepada rekening nasabah uang tersebut. (Wawancara Narasumber P2, Januari 2023)

c. Lokasi ATM

Lokasi ATM juga sangat berperan penting dalam peletakkannya yang harus strategis. Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber P3 bahwasanya penempatan lokasi unit ATM sudah tidak lagi berdasarkan jarak melainkan karena 2 aspek, yaitu:

a. Bisnis

Penempatan unit ATM yang diminta oleh nasabah, namun nasabah tersebut harus memiliki banyak kontribusinya pada BSI KC

Banda Aceh Diponegoro, contohnya seperti nasabah prioritas. Sehingga nasabah tersebut boleh mengurus penempatan unit mesin ATM pada lokasi usahanya. (Wawancara Narasumber P3, 13 Januari 2023)

b. Kawasan

Aspek kawasan ini berkaitan dengan tempat umum, dikarenakan tempat umum sangat dibutuhkan unit mesin ATM. Salah satu contohnya adalah wilayah perguruan tinggi. Di sekitaran perguruan tinggi boleh ada 2 penempatan unit mesin ATM. (Wawancara Narasumber P3, 13 Januari 2023)

4.2.2 Penerapan Manajemen Kontrol Pada Layanan ATM

Manajemen kontrol merupakan manajemen yang berkaitan dengan evaluasi perusahaan. Sehingga dengan adanya manajemen pengawasan ini dapat mengukur pencapaian dari perusahaan baik dari fasilitas ataupun kinerja karyawan perusahaan. Manajemen kontrol tidak hanya dilakukan pada kinerja karyawan saja melainkan pada produk layanan juga baik itu layanan yang dilakukan secara tatap muka seperti *customer service* ataupun layanan yang berbasis teknologi seperti salah satunya adalah layanan ATM. Pada layanan ATM ini semua harus dilakukan pengawasan mulai dari fiturnya maupun fasilitas seperti kondisi ruangan unit ATM pun perlu dilakukannya pengawasan.

Fasilitas dan kondisi unit ATM yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Banda Aceh Diponegoro memiliki standarnya seperti kebersihannya, warna imagenya, lampu-

lampunya bahkan untuk penerangan juga akan sama antar semua unit ATM. Terkait dengan Standar Operasional (SOP) Bank Syariah Indonesia melakukan pengontrolan melalui E-Channel yang merupakan sistem langsung berhubungan dengan kantor pusat, namun pengontrolan juga dapat dilakukan oleh kantor cabang tetapi dikarenakan kantor cabang yang memiliki pekerjaan sangat padat sehingga tidak dapat melakukan pengontrolan dengan maksimal dan membuat kegiatan pengontrolan lebih di dominasi oleh kantor pusat. (Wawancara Narasumber P3, 13 Januari 2023)

Adapun kebersihan dan kenyamanan ruangan ATM di berikan tanggung jawab kepada *cleaning service* dan jika terjadi kendala akan dilaporkan kepada pihak divisi operasional yang kemudian akan di cek dan diperbaiki secepat mungkin agar nasabah yang akan melakukan transaksi tetap nyaman dan lancar. Setiap keluhan terkait dengan fasilitas dan kenyamanan akan dilakukan pengawasan oleh pihak divisi operasional sehingga permasalahan seperti kartu yang tertelan. kartu yang tertelan tersebut akan dikembalikan oleh pihak ketiga (vendor) pada saat melakukan pembongkaran unit ATM untuk pengisian saldo. Namun kartu yang dikembalikan tersebut tidak akan di kembalikan langsung kepada nasabah melainkan akan dikembalikan kepada kantor cabang, selanjutnya pihak kantor cabang yang akan melakukan pemusnahan terhadap kartu tersebut. (Wawancara Narasumber P3, 13 Januari 2023)

Bank Syariah Indonesia KC Banda Aceh Diponegoro tidak secara langsung mengelola unit ATM melainkan menggunakan jasa pihak

ketiga (vendor) yang bertanggung jawab dalam pengelolaan mesin ATM salah satunya adalah dalam pengisian saldo pada mesin ATM. Adapun 2 jasa pihak ketiga yang digunakan yaitu CIGS dan SSI yang masing-masing memiliki bagian unit ATM yang harus dipertanggung jawabkan. Pada bagian ini Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Banda Aceh Diponegoro hanya berperan sebagai penyedia uang saja yang kemudian akan diambil oleh pihak vendor dan di cek pada H-1 pengisian agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan. (Wawancara Narasumber P3, 13 Januari 2023)

Dari hasil wawancara tersebut didapatkan bahwa Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Banda Aceh Diponegoro hanya sebagai pelaku pengawasan terhadap unit ATM yang ada di Banda Aceh dan bank ini tidak mengelola secara langsung melainkan menggunakan jasa pihak ketiga (vendor) dalam pengisian saldo pada unit mesin ATM. Sehingga dalam hal ini jika terjadi permasalahan seperti saldo atau struk pada mesin ATM habis tidak sepenuhnya salah dari pihak Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Banda Aceh Diponegoro.

4.2.3 Hambatan dalam implementasi Manajemen Kontrol pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Banda Aceh Diponegoro

Dalam implementasi manajemen kontrol Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Banda Aceh Diponegoro mengalami beberapa hambatan dikarenakan mereka menggunakan bukan hanya satu jasa melainkan tiga jasa yaitu jasa cleaning service, jasa pihak ketiga (vendor SSI) serta jasa pihak ketiga (vendor CIGS). Namun masing-masing mempunyai tanggung jawab, namun jika terjadi

permasalahan yang akan buruk dipandangan nasabah adalah Bank Syariah Indonesia (BSI).

Berikut adalah pihak yang berkaitan dalam pengelolaan layanan ATM:

a. *Cleaning service*

Pada pengelolaan unit ATM *cleaning service* bertanggung jawab dalam kebersihan dan kondisi ruangan ATM, jika terjadi permasalahan pada fasilitas yang ada pada ruangan tersebut maka akan oleh pihak *cleaning service* melalui pesan WhatsApp yang disertai dengan bukti foto atau rekaman bagian kerusakan atau yang mengalami permasalahan. Terkait dengan SOP kondisi ruangan itu telah di atur dari pusat sehingga para *cleaning service* hanya mengikutinya saja. (Wawancara Narasumber P3, 13 Januari 2023)

b. Pihak ketiga (vendor)

Bank Syariah Indonesia memiliki 2 pihak ketiga yang membantu dalam mengelola unit ATM yaitu pihak CIGS dan SSI, namun dalam tanggung jawab mengelola pihak ketiga ini hanya bertanggung jawab dalam pengisian saldo unit ATM dan struk transaksi saja. Namun pihak ketiga ini menggunakan sistem untuk mengecek saldo pada unit ATM tetapi kehabisan saldo pada unit ATM masih terjadi.

Pihak ketiga memiliki target dalam pengisian saldo dan mereka melalukan pembongkaran untuk pengisian setiap harinya termasuk pada hari libur kerja. Pada H-1 pengisian saldo mereka mengunjungi bank untuk mengambil *supply* yang kemudian di cek kembali agar

tidak terjadi hal yang tidak di inginkan. (Wawancara Narasumber P4, 13 Januari 2023)

Berdasarkan beberapa hasil wawancara tersebut didapatkan bahwasanya Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Banda Aceh Diponegoro tidak sepenuhnya salah dalam pengelolaan layanan ATM jika terjadi permasalahan dikarenakan mereka tidak secara langsung melakukan pengawasan melainkan menggunakan jasa dari pihak ketiga.

Tabel 4. 1

Hasil Penelitian

Rumusan Masalah	Hasil Penelitian
Permasalahan Transaksi ATM	Permasalahan yang sering terjadi pada transaksi ATM adalah: a. Gagal Transaksi b. Kartu ATM tertelan c. Lokasi ATM
Penerapan manajemen kontrol	Penerapan manajemen kontrol/pengawasan BSI KC Banda Aceh Diponegoro awalnya dilakukan oleh kantor pusat melalui E-Channel, namun sekarang pengontrolan sudah dialihkan kepada pihak ketiga (vendor) yang bertanggung jawab dalam pengisian saldo pada unit ATM dan kebersihan dipertanggung jawabkan kepada cleaning service. Dalam hal ini pihak BSI KC Banda Aceh Diponegoro menggunakan jasa pihak ketiga CIGS dan SSI.
Hambatan dalam Manajemen Kontrol	BSI KC Banda Aceh Diponegoro terhambat dalam manajemen kontrol karena dalam penerapan manajemen kontrol mereka menggunakan jasa pihak lain seperti pihak ketiga (vendor), sehingga ada beberapa permasalahan yang terjadi tersebut diluar dari kendali pihak BSI KC Banda Aceh Diponegoro. Contoh permasalahan yang tidak bisa diprediksi oleh mereka adalah saldo dari unit ATM.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Permasalahan Transaksi *Automatic Teller Machine* (ATM) Serta Penanganannya

Automatic Teller Machine ATM sangat membantu dalam mengoptimalkan pelayanan dikarenakan ATM ini memiliki fitur-fitur yang dapat membantu mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi. Diantaranya adalah fitur tarik tunai, setor tunai, *transfer* antar rekening dan pembayaran tagihan yang dapat dilakukan selama 24 jam. Dengan adanya rekening ini uang dapat berpindah antar rekening dalam hitungan menit.

Namun teknologi yang digunakan dapat memudahkan nasabah tentu akan ada kendala yang akan dirasakan terutama kendala mengenai jaringan. ATM ini menggunakan sistem jaringan sehingga jika terjadi gangguan pada jaringan akan mengakibatkan gangguan pada saat melakukan transaksi.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Diponegoro bahwasanya permasalahan yang sering terjadi pada unit-unit ATM adalah sebagai berikut:

- a. Kartu tertelan
- b. Gagal transaksi

Adapun berdasarkan penelitian yang dilakukan pada nasabah bahwasanya permasalahan yang terjadi bukan hanya itu melainkan ada juga permasalahan saldo pada unit ATM habis sehingga Nasabah tidak dapat melakukan transaksi. Sedangkan berdasarkan wawancara yang dilakukan pada pihak ketiga yang bertanggung

jawab pada bagian pengisian saldo unit ATM, saldo tidak akan habis dikarenakan pengisian dilakukan setiap hari bahkan dihari libur dan bahkan mereka menggunakan sistem untuk mengecek saldo pada unit ATM. Dalam pengisian pihak ketiga ini juga mempunyai target dalam pengisian saldo pada setiap unit ATM.

Berdasarkan penelitian terdahulu permasalahan yang terjadi terakait dengan ATM bukan saja tentang fasilitas unit ATM tetapi ada juga permasalahan layanan yang diberikan *Customer Service* pada saat melakukan layanan jika nasabah melakukan pengaduan. Dalam mengelola layanan ATM, *customer service* berperan penting karena merupakan jembatan antara nasabah dan pihak yang akan menyelesaikan masalah nantinya (Hafizha & Tambunan, 2022).

4.3.2 Penerapan Manajemen Kontrol Pada Layanan ATM

Penerapan manajemen kontrol yang dilakukan pihak BSI KC Banda Aceh Diponegoro merupakan sesuai dengan aturan dan SOP yang diatur oleh kantor pusat termasuk bagian pelayanan ATM baik itu fasilitas ataupun dalam penanganan permasalahan yang terjadi. Berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwasanya BSI mempunyai standar operasional yang dilakukan menggunakan sistem yang namanya adalah *E-Channel*, sistem tersebut digunakan oleh kantor pusat untuk melakukan pengontrolan, namun dikarenakan BSI sudah menggunakan jasa pihak ketiga jadi sepenuhnya terkait dengan isi saldo ataupun bagian unit mesin ATM sudah dialihkan kepada pihak ketiga tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa mengenai fasilitas ruangan BSI KC Diponegoro tetap menggunakan standar yang ditetapkan oleh kantor pusat seperti penerangan, warna image, kebersihan, bahkan hingga warna lampunya. Adapun yang melakukan pengontrolan terhadap kondisi ruangan pihak BSI memberikan tanggung jawabnya kepada cleaning service sehingga setiap permasalahan

Berdasarkan teori yang ada dalam (Priyono dkk., 2016) bahwasanya tujuan dari manajemen kontrol adalah sebagai berikut:

- a. Memastikan ketepatan pelaksanaan sesuai rencana, kebijakan dan kebijakan.
- b. Mengelola koordinasi kegiatan.
- c. Mencegah pemborosan dan ketidakrataan, yaitu memastikan kepuasan sosial melalui produk dan layanan terjadi.
- d. Menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap kepemimpinan organisasi.
- e. Mengetahui apakah pekerjaan berjalan sesuai rencana.
- f. Memperbaiki kesalahan karyawan, berusaha untuk tidak mengulangi kesalahan baik kesalahan yang sama atau baru.
- g. Mengetahui penggunaan anggaran apakah sesuai dengan yang ditetapkan dalam rencana awal (*planning*).
- h. Pengetahuan pelaksanaan bisnis sesuai program (tahap/level/Penerapan).
- i. Pengetahuan tentang hasil pekerjaan dibandingkan dengan perencanaan awal.

Sehingga dalam hal ini penerapan manajemen kontrol pada suatu perusahaan sangat penting karena dengan adanya manajemen kontrol dapat mengevaluasi kinerja yang sudah dilakukan dan dapat dilakukan praktik terbaik untuk kedepannya.

4.3.2 Hambatan dalam implementasi Manajemen Kontrol pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Banda Aceh Diponegoro

Berdasarkan hasil penelitian pihak BSI KC Banda Aceh Diponegoro mengalami hambatan dalam pengontrolan yang dikarenakan mereka menggunakan jasa pihak lain dalam pengelolannya sehingga jika terjadi permasalahan akan mengakibatkan nama perusahaan tidak bagus dan para nasabah pun tidak banyak yang mengetahui kalau bahwasanya pihak BSI menggunakan jasa pihak ketiga.

Dalam menerima laporan permasalahan pihak BSI ini juga belum begitu memadai dalam artian mereka menerima laporan Cuma hanya dengan melalui *Chat WhatsApp* yang dilampirkan bukti, dengan kata lain pihak BSI ini tidak melakukan peninjauan pribadi. Sehingga dengan ini resiko yang dihadapi oleh BSI KC Banda Aceh Diponegoro lebih mengkhawatirkan.

Adapun berdasarkan teori yang dipaparkan oleh *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)* menyatakan mengenai unsur-unsur pengendalian internal yang terdiri dari lima komponen yaitu : (1) *Control Environment/Lingkungan pengendalian*, (2) *Risk*

Assessment/Penilaian resiko, (3) *Control Activities*/Aktivitas Pengendalian, (4) *Information and Communication*/Komunikasi dan informasi, (5) *Monitoring Activities*/aktivitas pemantauan (Fajar, 2018).

a. Lingkungan Pengendalian (*Control Environment*)

Dalam hal ini BSI KC Banda Aceh Diponegoro manajemen kontrolnya dilakukan oleh pihak Divisi Operasional dikarenakan yang berkaitan langsung dengan pihak-pihak mengelola unit ATM. Sehingga lingkungan pengendalian yang dilakukan bukan hanya oleh satu pihak melainkan melibatkan pihak BSI sebagai penyedia dana, pihak *cleaning service* sebagai penanggung jawab kebersihan dan pihak ketiga (vendor) sebagai penanggung jawab dalam pengisian dan pengelola mesin ATM.

Lingkungan pengendalian menciptakan suasana pengendalian dalam suatu organisasi dan mempengaruhi kesadaran personal organisasi tentang pengendalian. Lingkungan pengendalian merupakan landasan untuk semua komponen pengendalian intern yang membentuk disiplin dan struktur. COSO (2013:4-6) menjelaskan mengenai komponen lingkungan pengendalian (*control environment*) yaitu suatu proses, standar, struktur sebagai dasar dalam pelaksanaan pengendalian internal dalam organisasi, yang ditetapkan oleh dewan direksi dan manajemen senior tentang pentingnya pengendalian internal termasuk standar perilaku yang diharapkan. Berdasarkan rumusan COSO bahwa lingkungan pengendalian didefinisikan sebagai

seperangkat standar, proses, dan struktur sebagai dasar dalam pelaksanaan pengendalian internal di seluruh organisasi. Lingkungan pengendalian terdiri dari lima komponen yaitu : (1) Integritas dan nilai etika organisasi, (2) Parameter-parameter pelaksanaan tugas dan tanggung jawab direksi dalam mengelola organisasinya, (3) Struktur organisasi, tugas, wewenang dan tanggung jawab, (4) Proses untuk menarik, mengembangkan, dan mempertahankan individu yang kompeten, (5) Ketegasan mengenai tolak ukur kinerja, insentif, dan penghargaan untuk mendorong akuntabilitas kinerja.

b. Aktivitas kontrol

Pada penelitian ini didapatkan hasil bahwasanya aktivitas control awalnya dilakukan oleh pihak kantor pusat melalui sistem *E-Channel*, namun sekarang sudah dialihkan kepada pihak ketiga (vendor). Sehingga yang bertanggung jawab terkait dengan mesin ATM adalah pihak ketiga. Dalam hal ini juga BSI menggunakan sistem kontrol yang menggunakan sifat investigasi mengunjungi unit ATM nya langsung menggunakan jasa *Cleaning Service* yang jika ada permasalahan atau kerusakan akan di laporkan melalui Chat WhatsApp yang disertai foto bukti kerusakan.

COSO(2013:5) menjelaskan tindakan pengendalian (*control measures*). Tindakan pengendalian adalah instruksi manajemen untuk mengurangi risiko yang terkait dengan layanan. Tujuan melalui tindakan yang dilakukan sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan. Tindakan pengendalian diterapkan

di semua tingkat entitas pada berbagai tahapan proses bisnis, dan di atas lingkungan teknologi. Mereka dapat dan dapat bersifat preventif atau investigasi mencakup berbagai fungsi manual dan otomatis seperti otorisasi dan persetujuan, otentikasi, Koordinasi dan *review* jalannya bisnis. Pemisahan tugas biasanya dibangun menjadi sebuah pilihan dan pengembangan kontrol. Ketika pemisahan tugas tidak praktis, manajemen Pemilihan dan pengembangan tindakan pengendalian alternatif. Menurut rumus COSO, tindakan kontrol adalah tindakan dengan kebijakan dan prosedur untuk membantu. Pastikan bahwa arahan manajemen untuk mengurangi risiko untuk mencapai tujuan diikuti tertutup Tindakan kontrol dilakukan di semua level unit pada level yang berbeda dalam fase proses bisnis dan lingkungan teknologi.

c. Penilaian Risiko (*Risk Assessment*)

Penilaian resiko yang digunakan BSI KC Banda Aceh Diponegoro melalui kinerja dari pihak ketiga. Pihak ketiga yang mengelola unit ATM adalah pihak CIGS dan SSI sehingga jika salah satunya bermasalah atau unit ATM yang dikelola nya tidak sesuai dengan yang seharusnya maka akan dialihkan tanggung jawabnya. Hal tersebut dilakukan agar terhindar dari kerusakan nama perusahaan yang dikarenakan layanan ATM yang tidak memadai.

COSO (2013:4) menjelaskan mengenai komponen penilaian risiko (*risk assessment*). Risiko adalah peristiwa atau kejadian yang mungkin ada dan berpengaruh terhadap pencapaian tujuan.

Penilaian risiko melibatkan proses dinamis dan berulang untuk mengidentifikasi dan menilai risiko terhadap pencapaian tujuan. Risiko terhadap pencapaian tujuan ini dari seluruh entitas dianggap relatif terhadap toleransi risiko yang telah ditetapkan. Dengan demikian, penilaian risiko membentuk dasar untuk menentukan bagaimana risiko akan dikelola. *Precondition to risk assessment* adalah penetapan tujuan, yang dikaitkan pada berbagai tingkat entitas.

Manajemen menetapkan tujuan dalam kategori yang berkaitan dengan operasi, pelaporan, dan kepatuhan dengan kejelasan yang cukup untuk dapat mengidentifikasi dan menganalisis risiko terhadap tujuan tersebut. Manajemen juga mempertimbangkan kesesuaian tujuan untuk entitas. Penilaian risiko juga membutuhkan manajemen untuk mempertimbangkan dampak dari perubahan yang mungkin terjadi di lingkungan eksternal dan dalam model bisnisnya sendiri yang dapat membuat pengendalian internal menjadi tidak efektif.

Berdasarkan rumusan COSO, bahwa penilaian risiko melibatkan proses yang dinamis dan interaktif untuk mengidentifikasi dan menilai risiko terhadap pencapaian tujuan. Risiko itu sendiri dipahami sebagai suatu kemungkinan bahwa suatu peristiwa akan terjadi dan mempengaruhi pencapaian tujuan entitas, dan risiko terhadap pencapaian seluruh tujuan dari entitas ini dianggap relatif terhadap toleransi risiko yang ditetapkan. Oleh

karena itu, penilaian risiko membentuk dasar untuk menentukan bagaimana risiko harus dikelola oleh organisasi.

d. Informasi dan komunikasi (*Information and Communication*)

Informasi dan komunikasi yang digunakan oleh pihak BSI KC Banda Aceh Diponegoro adalah melalui via telepon dan *whatsapp*. Sehingga segala informasi terkait dengan permasalahan tidak dilampirkan secara formal. Informasi yang diterima dianggap relevan jika di sertai dengan bukti foto.

COSO (2013:5) menjelaskan mengenai komponen informasi dan komunikasi (*information and communication*) dalam pengendalian internal. Informasi diperlukan bagi entitas untuk melaksanakan tanggung jawab pengendalian internal untuk mendukung pencapaian tujuannya. Manajemen memperoleh atau menghasilkan dan menggunakan informasi yang relevan dan berkualitas dari sumber internal dan eksternal untuk mendukung fungsi komponen lain dari pengendalian internal. Komunikasi adalah proses berulang yang terus-menerus memberikan, berbagi, dan memperoleh informasi yang diperlukan. Komunikasi internal adalah sarana dimana informasi disebarkan ke seluruh organisasi, mengalir naik, turun, dan melintasi entitas. Ini memungkinkan personil untuk menerima pesan yang jelas dari manajemen senior yang mengontrol tanggung jawab harus dianggap serius. Komunikasi eksternal ada dua: memungkinkan komunikasi masuk informasi eksternal yang relevan, dan memberikan informasi kepada pihak eksternal sebagai tanggapan terhadap persyaratan dan harapan.

Sebagaimana yang dinyatakan oleh COSO di atas, bahwa informasi sangat penting bagi setiap entitas untuk melaksanakan tanggung jawab pengendalian internal guna mendukung pencapaian tujuan-tujuannya. Informasi yang diperlukan manajemen adalah informasi yang relevan dan berkualitas baik yang berasal dari sumber internal maupun eksternal dan informasi digunakan untuk mendukung fungsi komponen-komponen lain dari pengendalian internal.

COSO (2013:7) selanjutnya menegaskan mengenai tiga prinsip dalam organisasi yang mendukung komponen informasi dan komunikasi yaitu : (1) Organisasi memperoleh atau menghasilkan dan menggunakan informasi yang relevan dan berkualitas untuk mendukung fungsi pengendalian internal, (2) Organisasi secara internal mengkomunikasikan informasi, termasuk tujuan dan tanggung jawab untuk pengendalian internal, yang diperlukan untuk mendukung fungsi pengendalian internal, (3) Organisasi berkomunikasi dengan pihak eksternal mengenai hal-hal yang mempengaruhi fungsi pengendalian internal.

e. Aktivitas Pemantauan (*Monitoring Activities*)

Aktivitas pemantauan dilakukan untuk melakukan evaluasi kinerja pihak-pihak yang berkaitan sehingga dalam hal ini pihak BSI KC Banda Aceh langsung menindaklanjutinya. Dengan proses awalnya memberikan peringatan, namun jika kinerjanya tidak bagus maka akan di alihkan atau diputuskan kontrak.

COSO (2013:5) menjelaskan mengenai komponen aktivitas pemantauan (*monitoring activities*) dalam pengendalian internal

yaitu evaluasi yang sedang berlangsung, evaluasi terpisah, atau beberapa kombinasi dari keduanya digunakan untuk memastikan apakah masing-masing dari lima komponen pengendalian internal, termasuk kontrol untuk mempengaruhi prinsip-prinsip dalam setiap komponen, hadir dan berfungsi. Evaluasi berkelanjutan, dibangun dalam proses bisnis di berbagai tingkat entitas, memberikan informasi yang tepat waktu. Evaluasi terpisah, dilakukan secara berkala, akan bervariasi dalam cakupan dan frekuensi tergantung pada penilaian risiko, efektivitas evaluasi yang sedang berlangsung, dan pertimbangan manajemen lainnya. Temuan dievaluasi berdasarkan kriteria yang ditetapkan oleh regulator, badan atau manajemen standar yang diakui dan dewan direksi, dan kekurangan dikomunikasikan kepada manajemen dan dewan direksi sebagaimana mestinya.



Tabel 4. 2
Hasil Penelitian

Rumusan Masalah	Hasil Penelitian	Teori/Penelitian Terkait
Permasalahan Transaksi ATM	Permasalahan yang sering terjadi pada transaksi ATM adalah: d. Gagal Transaksi e. Kartu ATM tertelan f. Lokasi ATM	Berdasarkan penelitian terkait bahwasanya permasalahannya bukan hanya dari fasilitas ATM saja melainkan dari pelayanan yang dilakukan oleh pihak bank juga dalam melakukan pelayanan seperti salah satunya adalah dalam pelayanan pengaduan yang dilakukan oleh Customer Service seperti, empati dalam pelayanan, menanyakan permasalahan yang dialami, serta tetap tenang dalam menghadapi nasabah yang komplain.
Penerapan manajemen kontrol	Penerapan manajemen kontrol/pengawasan BSI KC Banda Aceh Diponegoro awalnya dilakukan oleh kantor pusat melalui E-Channel, namun sekarang pengontrolan sudah dialihkan kepada pihak ketiga (vendor) yang bertanggung jawab dalam pengisian saldo pada unit ATM dan kebersihan dipertanggung jawabkan kepada cleaning service. Dalam hal ini pihak BSI KC Banda Aceh Diponegoro menggunakan jasa pihak ketiga CIGS dan SSI.	Penerapan manajemen kontrol sangat penting adanya dikarenakan manajemen kontrol dilakukan untuk bahan evaluasi dari perusahaan sehingga dapat dilakukan praktik terbaik kedepannya. Adapun tujuan dari manajemen kontrol adalah sebagai berikut: Berdasarkan teori yang ada dalam (Priyono dkk., 2016) bahwasanya tujuan dari manajemen kontrol adalah sebagai berikut: a. Memastikan ketepatan pelaksanaan sesuai rencana, kebijakan dan kebijakan. b. Mengelola koordinasi kegiatan. c. Mencegah pemborosan dan ketidakrataaan, yaitu memastikan kepuasan sosial melalui produk dan layanan terjadi. d. Menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap kepemimpinan organisasi. e. Mengetahui apakah pekerjaan berjalan sesuai rencana. f. Memperbaiki kesalahan karyawan, berusaha untuk tidak

Tabel 4.2 Lanjutan

Rumusan Masalah	Hasil Penelitian	Teori/Penelitian Terkait
		<ul style="list-style-type: none"> g. mengulangi kesalahan baik kesalahan yang sama atau baru. h. Mengetahui penggunaan anggaran apakah sesuai dengan yang ditetapkan dalam rencana awal (<i>planning</i>). i. Pengetahuan pelaksanaan bisnis sesuai program (tahap/level/Penerapan). j. Pengetahuan tentang hasil pekerjaan dibandingkan dengan perencanaan awal.
<p>Hambatan dalam Manajemen Kontrol</p>	<p>BSI KC Banda Aceh Diponegoro terhambat dalam manajemen kontrol karena dalam penerapan manajemen kontrol mereka menggunakan jasa pihak lain seperti pihak ketiga (vendor), sehingga ada beberapa permasalahan yang terjadi tersebut diluar dari kendali pihak BSI KC Banda Aceh Diponegoro. Contoh permasalahan yang tidak bisa diprediksi oleh mereka adalah saldo dari unit ATM. Pihak BSI KC Banda Aceh tidak menerapkan satu divisi yang khusus untuk melakukan manajemen kontrol dan mereka menerima informasi terkait permasalahan melalui</p>	<p>Adapun berdasarkan teori yang dipaparkan oleh Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) menyatakan mengenai unsur-unsur pengendalian internal yang terdiri dari lima komponen yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Control Environment/Lingkungan pengendalian, b. Risk Assessment/Penilaian resiko, c. Control Activities/Aktivitas Pengendalian, d. Information and Communication/Komunikasi dan informasi, e. Monitoring Activities/aktivitas pemantauan.

Tabel 4.2 Lanjutan

Rumusan Masalah	Hasil Penelitian	Teori/Penelitian Terkait
	chat WhatsApp dan telepon	



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan metode kualitatif dan pendekatan studi kasus dapat disimpulkan bahwa:

a. **Permasalahan dalam melakukan transaksi ATM**

Permasalahan yang sering terjadi pada transaksi ATM adalah gagal setor tunai, gagal tarik tunai dan kartu ATM yang tertelan. Permasalahan tersebut diluar kendali dari pihak BSI KC Banda Aceh Diponegoro, namun dalam hal ini mereka hanya menjadi perantara dalam menyelesaikan permasalahan.

b. **Penerapan manajemen kontrol layanan ATM**

Manajemen kontrol merupakan salah satu fungsi manajemen, manajemen kontrol ini bagian terakhir dari fungsi manajemen, pada fungsi ini dilakukannya pengawasan yang kemudian hasil laporannya akan dijadikan bahan untuk evaluasi untuk suatu perusahaan sehingga perusahaan tersebut dapat mengambil keputusan yang tepat. Dalam hal ini penerapan manajemen kontrol yang dilakukan BSI KC Banda Aceh Diponegoro dilakukan oleh pihak ketiga. .

c. **Hambatan dalam implementasi Manajemen Kontrol**

Awalnya pengontrolan terkait dengan layanan ATM dilakukan menggunakan sistem *E-Channel* namun seiring berjalannya waktu BSI KC Banda Aceh Diponegoro telah menggunakan jasa pihak ketiga (vendor) yaitu CIGS dan SSI yang masing-masing mempunyai bagian masing-masing mempunyai bagian masing-

masing untuk dikelola. Dan pihak ketiga ini hanya bertanggung jawab pada bagian pengisian saldo unit ATM serta struk transaksi saja, sedangkan kebersihannya adalah tanggung jawab dari *cleaning service*. Dalam hal ini pihak BSI terkendala tentang kondisi dari unit ATM karena mereka tidak melakukan pengawasan secara langsung. Sehingga membuat keadaan unit ATM tidak begitu maksimal dan sering terjadi permasalahan.

5.2 Saran

Berdasarkan dari penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka saran yang diberikan oleh peneliti adalah:

a. Bagi nasabah

Diharapkan nasabah dapat teredukasi dalam melakukan pengaduan terkait dengan layanan Automatic Teller Machine (ATM) terutama terkait dengan permasalahan kartu ATM yang tertelan, karena hal tersebut telah di tetapkan pada sistem jika 3 detik setelah transaksi kartu tidak diambil maka akan secara otomatis tertelan, sehingga dengan adanya penelitian ini dapat mengurangi permasalahan kartu yang tertelan.

b. Bagi instansi terkait

Diharapkan pihak BSI KC Banda Aceh Diponegoro dapat menerapkan manajemen kontrol yang lebih baik lagi sehingga dapat mengurangi resiko atau permasalahan yang terjadi pada layanan ATM. Sebaiknya pihak tersebut memiliki bidang yang khusus untuk mengelola manajemen dari perusahaan, sehingga manajemen perusahaan lebih baik dan teratur. Tanggung jawab mengenai

manajemen perusahaan sangat penting karena akan sangat dibutuhkan untuk bahan evaluasi bagi perusahaan tersebut. Pihak tersebut juga harus lebih mengedukasi nasabah terkait dengan permasalahan yang sering terjadi pada layanan ATM.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Hafith, Muhammad Saleh, R. M. (2020). Kualitas Layanan Atm Bank Ntb Syariah Dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Nasabah. *Indonesian Journal Of Sciences And Humanities*, 1(4), 252-259
- Abdus Salam Dz., & Saefullah, E. (2019). *Pada Pelayanan Publik Menurut Al-Quran*. Cirebon, Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat IAIN Syekh Nurjati Cirebon
- Asnuddin, S., Tjakra, J., & Sibi, M. (2018). Penerapan Manajemen Konstruksi Pada Tahap Controlling Proyek. *Jurnal Sipil Statik* 6(11), 895–906.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), 2013. *Internal Control – Integrated Framework*. New York : AIGPA’s Publication Division.
- Lilis Sulastri. (2012). *Manajemen Sebuah Pengantar*, Bandung, La Good Publishing
- Ibnu Fajar, Omam Rusmana. (2018). Evaluasi Penerapan Sistem Pengendalian Internal Dengan COSO. *Jurnal Ekonomi , Bisnis Dan Akuntansi (Jeba)*, 20(4)
- Fitri Nurhidayati, Fitrotun Niswah, (2008). Strategi Penanganan Keluhan Layanan Atm (Anjungan Tunai Mandiri) Di PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Tandes Surabaya, *Kajian Manajemen Pelayanan* 4(1), 0-216
- Kurniawati, A., Satriawan, M. R. H., Prameswara, F. F., Fairuz, A., & Santoso, S. B. (2021). Pengaruh Strategi Bisnis Dalam Meningkatkan Sistem Pengendalian Manajemen Pada Perbankan Syariah. *Jurnal Akuntansi Unihaz -Jaz*, 4(1), 78–93.
- Mainata, D. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Performa Automatic Teller Machine (Atm) Pada Bank Syariah Mandiri

Cabang Tenggara Seberang. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 3(2), 259-292

Mardiana, A., Agase, N. K., Mahmud, L., & Dai, S. J. (2021). *Madani : Jurnal Pengabdian Ilmiah*. 4(2), 84–98.

MoneyDuck, (2022). *Penyebab Uang Tunai Tidak Bisa Ditarik*, diambil pada 25 September 2022 dari <https://moneyduck.com/id/articles/1126-pernah-mengalami-kenapa-uang-di-atm-tidak-bisa-diambil/>

Muhammad Idfhal, (2021). *Warga Keluhkan ATM BSI tak bisa tarik tunai*. AntaraAceh, diambil pada 25 September 2022 dari <https://aceh.antaranews.com/amp/berita/222242/warga-keluhkan-atm-bsi-tak-bisa-tarik-tunai>

Panetir Bungkes, & Sahyuli, M. (2021). *Mekanisme Pengawasan Pembiayaan Murabahah Sebagai Upaya Meminimalisir Pembiayaan Bermasalah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Takengon*. *Jurnal Penelitian Ekonomi Akuntansi (Jensi)*, 5(1), 68–75.

Prasetyo, G., Nufi, H. M. A., Ristiani, D., & ... (2020). *Analisis Atas Penerapan Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Pemberian Kredit Pada Pt. Bank Pengkreditan Rakyat Bandung*. *Akurat/ Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 11(2), 8–15.

Priyono, P., Bina, U., & Priyono, P. (2016). *Buku Pengantar Manajemen*. Taman Sidoarjo, Zifatama Publisher

Umanansyah, Z. (2015). *Aplikasi Fungsi-Fungsi Manajemen Di Bank Sampah Syariah UIN Sunan Ampel Surabaya*. *Skripsi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Sunan Ampel Surabaya*.

Zhara Hafizha, Khairina Tambunan. (2022). *Strategi Costumer Service Dalam Manajemen Komplain Automatic Teller Machine (ATM) Pada Bank Syariah Indonesia KCP*

Perbaungan. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (Jikem)*, 2(1), 129–138.



LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

a. Security

1. Keluhan mengenai apa yang sering terjadi pada nasabah pengguna ATM?
2. Bagaimana dalam menangani permasalahan nasabah pengguna ATM tersebut?

b. Customer Service

1. Keluhan mengenai apa yang sering terjadi pada nasabah pengguna ATM?
2. Bagaimana dalam menangani permasalahan nasabah pengguna ATM tersebut? Apakah dapat diselesaikan dengan baik?
3. Bagaimana prosedur jika keluhan yang dihadapi nasabah adalah mengenai permasalahan penggunaan ATM seperti ATM tertelan, tarik tunai gagal, dan gagal stor tunai?
4. Bagaimana dengan estimasi waktu yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah untuk melakukan pengaduan?

c. Devisi Operasional

1. Bagaimana dengan fasilitas ATM yang disediakan?
2. Apakah ada Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam melakukan kontrol ATM?
3. Siapa yang melakukan kontrol terhadap ATM outbranch?
4. Bagaimana dengan kontrol rutin terhadap ATM apakah ada jadwal rutin atau hanya sesuai kebutuhan saja?

5. Bagaimana jika terjadi kerusakan pada ATM apakah akan dapat diselesaikan dengan baik?
6. Siapa yang dihubungi jika ATM mengalami Kerusakan?
7. Bagaimana dengan penempatan untuk lokasi posisi ATM?
8. Apakah dalam melakukan kontrol sering terjadi hambatan atau kendala? Jika ada apa kendala atau hambatan yang sering terjadi?
9. Bagaimana tindakan evaluasi dari pihak BSI terhadap manajemen kontrol yang belum sesuai dengan prosedur?

c. Pihak Ketiga

1. Bagaimana dengan prosedur pengisian ATM?
2. Bagaimana jika target yang ditentukan tidak sesuai dalam artian pada mesin tersebut terjadi kehabisan saldo?
3. Bagaimana tindakan pihak ketiga jika menemukan kartu ATM yang tertelam dalam mesin?

Lampiran 2 Transkrip Wawancara

a. Wawancara dengan security

No.	Pihak	Hasil wawancara
1.	Nelly	Di masa sekarang dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih yang dengan itu institusi harus terus berkembang dengan terus meningkatkan layanan-layanan yang menggunakan teknologi seperti salah satu yang ada pada Bank Syariah Indonesia ini adalah layanan Automatic Teller Machine, namun yang berkaitan dengan teknologi tentu terkadang tidak sesuai dengan keinginan dalam artian terjadi gangguan, nah dalam melakukan transaksi menggunakan Automatic Teller Machine ini keluhan mengenai apa yang sering dilaporkan oleh nasabah kepada pihak Bank Syariah Indonesia?
2.	P1	Terkait dengan permasalahan yang sering terjadi yang utama adalah mengenai gangguan jaringan, seperti yang kita ketahui bahwasanya Automatic Teller Machine ini berkaitan dengan sistem yang menggunakan jaringan, namun ada juga permasalahan lain yang sering terjadi atau yang dilaporkan oleh nasabah yaitu mengenai gagal stor tunai, gagal tarik tunai, serta kartu ATM yang tertelan. Permasalahan yang terjadi bukan hanya pada unit ATM yang inbranch saja namun juga outbranch yang itu disebabkan oleh jaringan yang tentunya jaringan itu

		mencakup seluruhnya baik yang unit inbranch ataupun outbranch. Pengaduan mengenai permasalahan ATM tidak selalu ada perharinya.
3.	Nelly	Nah seperti yang kita ketahui bahwasanya security merupakan orang yang pertama ditemui oleh nasabah pada saat mengunjungi bank baik dalam hal ini melakukan pengaduan maupun hal lainnya yang berkaitan dengan bank itu sendiri, bagaimana dengan tindakan yang dilakukan oleh security jika ada nasabah yang ingin melakukan pengaduan terutama mengenai pengaduan nasabah mengenai keluhan transaksi menggunakan Automatic Teller Machine?
4.	P1	Dalam hal tindakan security akan memberikan nasabah solusi terkait dengan pengaduan nasabah tersebut yaitu dengan ada dengan 3 cara yang cara pertama menghubungi call center BSI, cara kedua dengan melakukan pengaduan menggunakan BSI Mobile dan cara ketiga dengan cara melakukan pengaduan langsung kepada customer service. Dalam hal tindakan menangani permasalahan nasabah security hanya bertanggung jawab dengan cara itu saja.

b. Wawancara dengan customer service

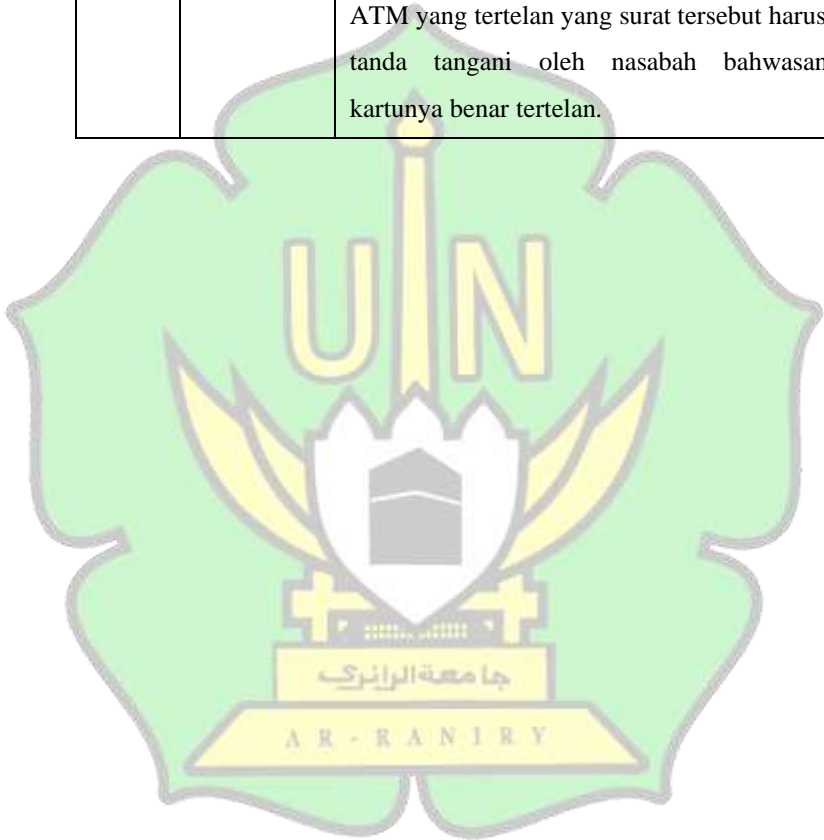
No.	Pihak	Hasil wawancara
-----	-------	-----------------

1.	Nelly	<p>Seperti yang kita ketahui bahwa customer service sangat berperan penting dalam dunia perbankan yang dikarenakan customer service ini sendiri memiliki tugas untuk memberikan layanan serta membina hubungan dengan nasabah. Dalam artian customer service adalah pihak yang berhubungan langsung dengan nasabah yang terutama adalah nasabah yang ingin membuka tabungan serta melakukan pengaduan mengenai dengan layanan yang ada pada bank. Nah terkait dengan keluhan atau pengaduan nasabah yang sering terjadi pada transaksi Automatic Teller Machine mengenai apa?</p>
2.	P2	<p>Permasalahan yang sering terjadi pada Automatic Teller Machine adalah gagal stor tunai gagal tarik tunai serta kartu ATM tertelan. yang melakukan pengaduan per hari bisa sampai 7-10 nasabah yang ditangani oleh masing-masing customer service yang ada pada KC Diponegoro. Terkait dengan permasalahan Kartu ATM yang tertelan itu akibat dari nasabah yang tidak langsung mengambil kartunya pada saat selesai melakukan transaksi, karena Bank Syariah Indonesia ini sendiri telah mengatur sistemnya jika 3 detik setelah melakukan transaksi maka kartu tersebut akan otomatis tertelan hal tersebut dalah untuk menghindari kartu ATM di ambil oleh orang yang tidak bertanggung jawab.</p>

3.	Nelly	Bagaimana tindakan dari Customer Service dalam menangani permasalahan nasabah pengguna ATM tersebut?
4.	P2	Tentunya setiap nasabah yang melakukan pengaduan akan kita edukasi agar dapat mengurangi permasalahan tersebut contohnya pada nasabah yang mengalami masalah pada kartu ATM yang tertelan itu akan kita edukasi untuk langsung mengambil kartunya pada saat telah selesai melakukan pengaduan, nah terkait permasalahan lainnya sering terjadi akibat dari sistem atau jaringan yang eror.
5.	Nelly	Dalam melakukan pengaduan apakah ada syarat atau bagaimana dengan prosedur yang harus dipenuhi nasabah?
6.	P2	Pada saat melakukan pengaduan nasabah yang permasalahannya gagal tarik tunai harus membawa verifikasi data yaitu harus membawa kartu ATM, buku rekening, KTP serta struk jika ada, adapun data lain yang diperlukan adalah tanggal transaksi dan ID ATM nya. Jika tidak ada struk transaksi tidak masalah dalam artian itu akan tetap di proses oleh CS dan jika keluar pun itu menjadi resi darurat. Namun dalam permasalahan ini CS hanya berperan untuk melakukan pelaporan saja karena yang akan memproses permasalahan tersebut adalah pihak CHMS dari kantor pusat. Proses dilakukan selama 14 hari kerja, namun bisa juga akan lebih cepat itu tergantung bagaimana tindakan

		<p>dari kantor pusat. Hal tersebut perlu di cek terlebih dahulu oleh pihak kantor pusat terutama struknya karena biasanya jika ada struk prosesnya akan lebih cepat bisa jadi 5 hari kerja. Jika tidak ada struk maka pihak kantor pusat akan minta jurnal transaksi mesin ATM. Penyelesaian terakhir dananya akan dikembalikan kepada rekening nasabah. Yang akan refund dana nya adalah dari kantor pusat.pegaduan juga bisa dilakukan melalui mobile banking ada fitur pengaduan nasabah yang disitu ada pilihan permasalahan yang terjadi.dan proses nya bisa lebih cepat yaitu 5 hari kerja dan phak CS pun lebih mengarahkan untuk melakukan pengaduan melalui mobile banking karena lebih cepat. Proses gagal tarik tunai dan gagal setor tunai cara melakukan pengaduan nya kurang lebih sama namun proses yang setor tunai lebih lamakarena harus ada tmbahan rekaman cctv pada unit ATM yan bermasalah tersebut. Untuk pemasalahan yang terjadi pada kartu ATM yang tertelan itu nasabah langsung disarankan untuk mengganti kartu ATM, karena kartu ATM yang tertelan tersebut biasa nya vendor yang akan mengambil yang itu akan lama dikembalikan kepada pihak bank jadi jika ada permasalahan tersebut sebaiknya nasabah langsung membuat ATM baru. Namun ada biaya pergantian kartu yaitu Rp 25.000. jika ada nasabah yang</p>
--	--	---

		<p>melakukan pengaduan bahwa kartu tertelan padahal kartunya hilang itu tidak di cek lagi paling ditanyakan kapan transaksi terakhir dan pada unit ATM dikarenakan statusnya sama saja. Namun untuk ATM yang tertelan nasabah akan diberikan surat pernyataan mengenai kartu ATM yang tertelan yang surat tersebut harus ditandatangani oleh nasabah bahwasanya kartunya benar tertelan.</p>
--	--	--



c. Wawancara dengan divisi operasional

No.	Pihak	Hasil wawancara
1.	Nelly	Bagaimana dengan fasilitas ATM yang disediakan oleh pihak Bank Syariah Indonesia?
2.	P3	Terkait dengan fasilitas yang diberikan kita punya standar BSI apapun itu baik dinginnya, kebersihannya, serta warna image nya hingga warna lampu, penerangannya sama unruk tiap unitnya.
3.	Nelly	Setiap perusahaan tentu memiliki standar operasional prosedur yang harus dipenuhi agar perusahaan dapat lebih terarah dan sesuai dengan apa yang di inginkan, nah apakah dalam pengelolaan ATM ini mempunyai Atandar Operasional Prosedurnya? Dan siapa yang melakukan pengontrolan terhadap ATM itu sendiri?
4.	P3	BSI tentu punya standar operasinal ya dalam melakukan pengontrolan dilakukan menggunakan E-Channel itu dari kantor pusat jakarta, dan mereka mengontrol transaksinya. Nah untuk di bagian cabang itu pekerjaannya sibuk dan sebenarnya bisa juga di kontrol atau di cek oleh cabang tapi pihak pusat lebih mendominasi. Namun sekarang karena peralihannya yang sudah diberikan kepada pihak ketiga jadi sekarang terkait dengan isi atau saldo pada unit ATM sudah menjadi tanggung jawab pihak ketiga. Jadi pada saat ini BSI hanya menyediakan uang nya saja yang

		akan di ambil oleh pihak ketiga. Dan untuk mengontrol ATM itu sendiri ada jadwalnya yang dalam sehari dilakukan tergantung untuk tempatnya jika banyak yang melakukan transaksi maka akan di visit 2 kali dalam sehari, namun jika tidak ramai transaksi itu hanya di ce 1 kali dalam sehari. Dalam pengisian BSI memiliki dua vendor yaitu CIGS dan SSI yang mereka mempunyai bagian atau unit- unit ATM yang di wilayah mana yang menjadi tanggung jawab mereka masing-masing.
5.	Nelly	Bagaimana dengan kondisi kebersihan dan kenyamanan untuk tempatnya apakah itu tanggung jawab dari pihak BSI atau dari pihak ketiga nya?
6.	P3	Terkait dengan kebersihan dan kenyamanan ruangan itu ada pihak cleaning servis dari BSI nya sendiri jadi setiap keluhan tentang ruangan akan di laporkan kebagian Operasional BSI yang dilaporkan melalui whatsApp yang isinya adalah laporan permasalahan serta foto bukti bagian apa yang mengalami kerusakan.
7.	Nelly	Unit Automatic Teller Machne tersebar diseluruh daerah baik ditempat umum ataupun di inbranch nya snediri, untuk penempatan nya sendiri apakah mempunyai syarat khusus atau jarak khusus?
8.	P3	Pasca merger unit ATM tidak di ukur melalui jarak lagi namun untuk penempatannya sendiri memiliki 2 aspek yaitu bisnis dan kawasan.

		<p>Maksud nya itu adalah jika yang aspek bisnis itu penempatan unit ATM yang diminta oleh nasbaah yang banyak kontribusi pada BSI itu sendiri yang contohnya adalah nasabah prioritas jadi nasbah tersebut boleh mengajukan untuk diletakkan unit ATM pada tempat usahanya salah satunya, sedangkan aspek kawasan itu mengenai tempat umum yang ramai contohnya seperti kawasan kampus yang pada kawasan tersebut boleh di letakkan 2 unit ATM.</p>
9.	Nelly	<p>Bagaimana tindakan yang dilakukan oleh pihak BSI jika masih terjadi kasus saldo pada unit ATM habis atau bagaimana jika manajemen kontrol yang dilakukan pihak ketiga tersebut tidak sesuai?</p>
10.	P3	<p>Akan melakukan evaluasi terhadap pihak ketiga tersebut. Karena mereka punya bagian masing-masing yang mana yang dikelola oleh CIGS dan yang mana yang dikelola oleh SSI. Jadi akan di lihat unit yang tanggung jawab siapa yang bermasalah atau sering ada komplain. Tindakan yang akan dilakukan akan di alihkan contohnya jika yang bermasalah adalah yang tanggung jawab nya SSI maka unit tersebut akan dialihkan kepada CIGS, karena setiap yang sudah diberikan tanggung jawab nya itu ada budget nya per unit. Jadi kembali lagi kepada pihak ketiganya jika tidak ingin dialihkan maka usahakan kerja yang baik.</p>

d. Wawancara dengan pihak ketiga (vendor)

No.	Pihak	Hasil wawancara
1.	Nelly	Terkait dengan prosedur pengisian saldo ATM itu sendiri bagaimana?
2.	P5	Jadi pada H-1 pihak vendor akan mengambil uang yang disebut dengan suplay yang kemudian uang tersebut harus di sortir lagi dikantor untuk menghindari adanya uang palsu dan pada setiap hari nya untuk pengisian itu ada prediksinya. Namun untuk hari sabtu dan minggu itu uang yang diambil dari teller sejumlah prediksi untuk tiga hari dikarenakan bank yang libur pada hari sabtu dan minggu. Mengenai uang sisa yang ada pada unit ATM pada saat di bongkar akan dikembalikan kepada teller . pengisian dilakukan setiap harinya termasuk pada hari sabtu dan minggu. Pihak ketiga ini bertanggung jawab sebagai pengambilan uang, pengisian saldo ke setiap unit ATM serta membuat laporan harian.

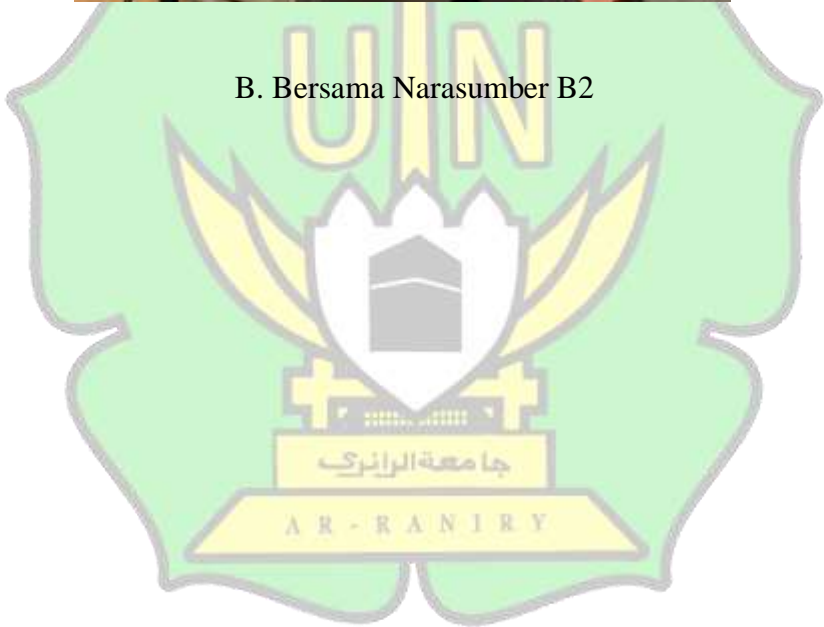
Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara

A. Bersama Narasumber P1





B. Bersama Narasumber B2





C. Bersama Narasumber P3

