

EVALUASI PROSEDUR PADA PENERIMAAN DANA SIMPANAN NASABAH DI PT BANK CENTRAL ASIA Tbk CABANG BANDARA SOEKARNO HATTA

Petrus Canisius Albert Wijaya
Universitas Buddhi Dharma

Email : petruscanisiusalbertwijaya@gmail.com

ABSTRAK

Praktek kerja magang ini bertujuan untuk 1) mengetahui bagaimana sistim penerimaan dana nasabah pada PT Bank Central Asia Tbk cabang bandara soekarno hatta dan 2) bagaimana cara PT Bank Central Asia melakukan evaluasi prosedur dan pengendalian internal dari sistim dan cara kerja yang dilakukan setiap hari dalam menerima dana simpanan nasabahnya. Metode yang dilakukan untuk memperoleh data dengan cara observasi, wawancara, praktek lapangan dan studi pustaka. Dalam melakukan kegiatan magang dipilih PT Bank Central Asia karena PT Bank Central Asia sendiri dikenal memiliki tata kelola yang baik dan memiliki dana simpanan nasabah yang sangat besar. Yang berarti dalam hal ini memiliki tingkat kepercayaan yang sangat baik. Pada pelaksanaannya prosedur yang dilakukan oleh PT Bank Central Asia terbukti memang sudah sangat baik dan terdapat pula pengendalian internal yang selalu mengevaluasi prosedur dijalankan. Namun tetap penyempurnaan dan tantangan yang di hadapi dalam sistim prosedur penerimaan dana nasabah yang di laksanakan oleh PT Bank Central Asia yang harus diatasi.

Kata kunci : Prosedur, dana nasabah, evaluasi, bank

***Evaluation of Procedures for Receiving Customer Saving Funds at PT Bank Central Asia
Tbk Soekarno Hatta Airport Branch***

ABSTRACT

This internship aims to 1) find out how the system of receiving customer funds at PT Bank Central Asia Tbk Soekarno Hatta Airport Branch and 2) How PT Bank Central Asia evaluates Procedures and internal control of the system and work methods carries out every day in receiving customer deposits. Methods used to obtain data by means of observation, interview, field practice and literature study. In conducting internship activities, PT Bank Central Asia was chosen because PT Bank Central Asia is know to have good corporate governance and have very large customer deposit fund. Which means in this case has a very good level of trust. In its implementation, the procedurcs carried out by PT Bank Central Asia have proven to be very good and there are also internal controls that always evaluate the procedures carried out. However there are still improvements and challenges faced in the system of procedures for receiving customer funds carried out by PT Bank Central Asia that must be resolved

Keyword : Procedure, customer funds, evaluation, Banking

PENDAHULUAN

Perkembangan ekonomi di Indonesia selama bertahun-tahun merupakan salah satu yang cukup pesat di dunia. Terdapat banyak sektor di dalamnya yang menjadi pendorong pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Salah satunya adalah sektor perbankan yang sangat penting sebagai pendukung dan urat nadi perekonomian Indonesia, yang juga menjadi tempat penulis melakukan kegiatan magang.

(Kasmir, 2016) "Menyatakan Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya". Berdasarkan pengertian di atas bank memiliki peranan penting bagi sistem perekonomian. Pada bidang perbankan ini merupakan sektor yang cukup tangguh dan terbukti terus berkembang selama berpuluh-puluh tahun. Walaupun dalam perjalanannya terjadi beberapa kali krisis ekonomi yang cukup hebat seperti pada tahun 1998 krisis moneter Asia, tahun 2008 krisis properti, dan yang terbaru 2020 krisis yang disebabkan oleh virus covid 19. Tetapi kita melihat bahwa ketika krisis itu mereda maka sektor perbankan terus melaju lebih pesat dan selalu berbenah dari sisi prosedur untuk mencegah risiko yang sama terulang kembali.

(Kasmir, 2016) menyatakan bahwa simpanan adalah dana yang dipercayakan oleh masyarakat kepada bank berdasarkan perjanjian penyimpanan dana dalam bentuk giro, deposito, sertifikat deposito, tabungan dan bentuk lain yang di persamakan

dengan itu. Berdasarkan pengertian tersebut terdapat salah satu faktor yang menjadi kunci dalam perkembangan sektor perbankan di Indonesia, yaitu kepercayaan yang tinggi dari masyarakat kepada bank untuk menyimpan uangnya di sana. Kepercayaan itu lah yang menjadi dasar dari bisnis perbankan. Bahkan ketika terjadi krisis 1998 masyarakat menarik seluruh uangnya dan hampir membuat kebangkrutan pada bank, mereka melakukan berbagai upaya agar masyarakat tetap mempercayakan uangnya di bank. Dalam perkembangannya saat ini kita melihat bahwa semakin banyak orang yang membuka rekening dan uang yang berada di perbankan semakin banyak. Yang menjadikan hal tersebut modal yang sangat berharga bagi perbankan untuk mengembangkan bisnisnya dengan memberikan kredit kepada banyak segmen baik korporasi atau pun perorangan. Selain dari sisi kredit, penghasilan lain dari sisi *fee base income* pun dapat terus bertambah seiring dengan banyaknya orang yang bertransaksi menggunakan jasa perbankan.

Jika di perhatikan lebih jauh adapun faktor yang menjadi keberhasilan dari bank dalam mendapatkan kepercayaan yang tinggi dari nasabahnya, yaitu adalah karena prosedur yang baik yang dibuat oleh perusahaan perbankan. Menurut (Mulyadi, 2016) "prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang". Mereka

memiliki prosedur yang cukup ketat dan di jalankan dengan penuh integritas oleh para karyawannya terutama pada bagian operasional yang selalu bertemu dengan nasabah dan melakukan transaksi simpanan nasabah, penarikan nasabah dan pengelolaan uang tunai yang di setorkan oleh nasabah. Prosedur ini lah yang kemudian dijalankan dan membuat nasabah yang datang ke bank merasa aman dan mudah dalam melakukan simpanan ataupun penarikan dana di bank. Pengertian dari Nasabah sendiri merupakan orang atau perusahaan atau badan atau lembaga yang memiliki rekening pada suatu bank (Ismaya & Winarno, 2007).

Prosedur tersebut pula yang membuat PT Bank Central Asia (BCA) dalam hal ini tempat penulis melakukan kegiatan magang dapat menjadi bank terbesar yang ada di Indonesia. Dimana PT Bank Central Asia sudah memiliki citra yang baik dan membuat masyarakat merasa sangat aman menempatkan dana nya. prosedur tersebut juga yang menjadi pedoman di setiap cabang PT Bank Central Asia dalam menjalankan operasional dan bisnisnya, terutama di cabang KCP Bandara Soekarno Hatta tempat penulis ditugaskan untuk magang. Prosedur yang ketat itu harus di barengi juga dengan pelayanan yang sangat baik dan ramah terhadap nasabah di cabang. yang kemudian membuat nasabah selain merasa aman mereka juga merasa nyaman dalam bertransaksi dan mempercayakan kebutuhan lain seperti kredit, asuransi dan jasa transaksi lain yang kemudian mendulang profit untuk PT Bank Central Asia di cabang Bandara itu sendiri.

Menurut penjelasan di atas mengenai pentingnya prosedur yang dilakukan oleh cabang perbankan dalam mengelola dana simpanan nasabah maka penulis menetapkan judul penelitian "Evaluasi Prosedur pada Penerimaan Dana Simpanan Nasabah di PT Bank Central Asia Tbk Cabang Bandara Soekarno Hatta"

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Sejarah Singkat Perusahaan

PT Bank Central Asia Tbk (BCA) merupakan salah satu bank swasta terbesar di Indonesia. BCA didirikan oleh Liem Sioe Liong atau Sudono Salim, pada tanggal 22 Februari 1957.

Bank Central Asia sendiri berawal dari sebuah perusahaan rajut di Semarang yaitu NV Perseroan Dagang dan Industri Semarang *Knitting Factory* sejak tahun 1955. Kemudian baru pada tahun 1957 mengubah nama dan jenis bisnisnya menjadi PT Bank Central Asia. Sejak saat itu pula BCA sering melakukan aksi korporasi melakukan merger atau penggabungan dengan bank lain. Salah satu yang paling berpengaruh adalah dengan Bank Gemari milik Yayasan Angkatan Bersenjata Republik Indonesia (ABRI).

Kemudian dengan perkembangan jaringan cabang dan jumlah nasabahnya, BCA mengeluarkan kartu kredit yang berlaku secara internasional *BCA Card*. Kemudian BCA juga melakukan berbagai pengembangan bisnisnya dengan memanfaatkan teknologi seperti ATM (auto teller mechine).

Ditengah perkembangan bisnisnya pada tahun 1998 terjadi krisis moneter di Indonesia yang juga

berdampak bagi bank BCA. Pada saat itu BCA mengalami bank rush dan tidak mampu beroperasi. Kemudian pemerintah Indonesia melakukan pengambilalihan BCA dari salim grup melalui program penyehatan perbankan nasional. Kemudian pada tahun 2005 berubah kembali dan kepemilikannya di ambil oleh grup djarum.

Setelah diambil alih oleh grup djarum, BCA semakin berkembang mereka semakin maju dalam mengembangkan layanan terhadap nasabah. Pada tahun 2007 mereka meluncurkan mobile banking dan aplikasi perbankan digital lainnya. (Mutiasari, 2020) "Layanan perbankan digital adalah layanan perbankan elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah dengan lebih cepat, mudah dan sesuai (customer experience) serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah dengan memperhatikan aspek pengamanan"

Dalam memaksimalkan pelayanan terhadap nasabahnya juga pada saat ini di cabang BCA saja sudah banyak menggunakan mesin-mesin yang sangat canggih dan membantu nasabah. Selain dengan sarana transaksi dan penyimpanan dana yang mudah nasabah juga dapat melakukan pengajuan kredit melalui website secara online dan bunga yang di tawarkan BCA pun sangat kompetitif dan membantu kebutuhan finansial nasabahnya. Berbagai hal tersebutlah yang mampu membuat BCA berkembang dengan pesat hingga saat ini dan menjadi perusahaan paling bernilai di Indonesia, dengan nilai pasar di bursa saham mencapai lebih dari

1000 triliun pada Februari 2024.

Visi Misi Perusahaan

Visi dari PT Bank Central Asia Tbk adalah Bank pilihan utama andalan masyarakat yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia.

Misi dari PT Bank Central Asia Tbk

1. Membangun institusi yang unggul di bidang penyelesaian pembayaran dan solusi keuangan bagi nasabah bisnis dan perseorangan.
2. Memahami beragam kebutuhan nasabah dan memberikan layanan finansial yang tepat demi tercapainya kepuasan optimal bagi nasabah.
3. Meningkatkan nilai *franchise* dan nilai *stakeholder* PT Bank Central Asia Tbk.

(Yanti & Oktari, 2022) "*Good corporate governance* merupakan salah satu bahan pertimbangan di dalam keputusan investasi. Dapat dikatakan, laporan keuangan bukanlah lagi sebagai satu-satunya sumber informasi untuk investor mempertimbangkan atau memutuskan, namun adanya informasi atau data penerapan *corporate social responsibility* ialah sesuatu yang menarik dimata investor"

Unit Kerja BCA Bandara Soekarno Hatta

1. Pemimpin Cabang
2. Kepala Layanan Operasional
3. Cas Vault / Back Office
4. Customer Service
5. Teller

(Putri & Widiyanto, 2022)"Memiliki kinerja yang baik

merupakan suatu tujuan yang ingin dicapai oleh setiap perusahaan. Kinerja suatu perusahaan tak terlepas dari kinerja pada karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.”

PEMBAHASAN

Prosedur penerimaan dana nasabah di PT Bank Central Asia Cabang Bandara Soekarno Hatta

Prosedur pada penerimaan dana nasabah di PT Bank Central Asia Cabang Bandara Soekarno Hatta adalah sebagai berikut :

1. *Teller* menyambut nasabah, memeriksa pengisian slip nasabah dan mengkonfirmasi transaksi setoran yang ingin di lakukan oleh nasabah.
2. Jika nasabah sudah mengonfirmasi betul tidak ada kesalahan dalam penulisan slipnya, *teller* akan memulai menghitung uang nasabah secara rinci dan disaksikan bersama sama dengan nasabah yang menyetor uang.
3. *Teller* melakukan penghitungan per denominasi mulai dari pecahan yang terbesar hingga kecil. Jika uang yang di setorkan jumlahnya banyak maka *teller* akan menghitung uang tersebut secara global (jumlah gepokan) terlebih dahulu dan kemudian menghitung sisa buntut (uang yang kurang dari 1 gepok) pada mesin hitung uang. Jika global sudah sesuai maka *teller* akan membuka uang gepokan dan menghitung juga per lembar nya pada mesin hitung.
4. Jika uang yang di terima oleh nasabah sudah sesuai maka penginputan akan di lakukan oleh *teller*, jika ada selisih antara uang dengan jumlah pada slip maka *teller* harus mengkonfirmasi kembali kepada nasabah apakah mau di tambahkan uangnya, diinput sesuai jumlah pada slip atau di bawa kembali uangnya.
5. Pada proses penginputan *teller* dapat langsung melakukannya jika jumlahnya di bawah Rp 75 juta, jika di atas nilai tersebut penulis harus meminta kabag melakukan *checker* dan otorisasi transaksi tersebut. Untuk keseluruhan slip nantinya akan di periksa oleh kabag pada sore hari untuk menghindari kesalahan dan kecurangan *teller*.
6. Jika slip sudah di input maka *teller* selanjutnya akan melakukan *checker* kembali atas kesesuaian inputannya dengan slip nasabah, jika ok *teller* memperlihatkan dan memberikan bukti transaksi kepada nasabah dan mengucapkan terima kasih atas kepercayaannya kepada bank BCA.
7. Uang yang di terima dari setiap nasabah tersebut harus di simpan oleh *teller* di laci terkunci dan menyusunnya kembali perpecahan secara rapi.
8. Uang yang disimpan oleh *teller* pada lacinya, di sore hari harus di setorkan kepada pihak *Cash Vault* dalam kondisi tersegel yang di tanda tangani *teller* bersama kabag, petugas CV dan kabag memasukannya ke dalam tas besar dan bersegel yang lebih kuat yang telah di sediakan.
9. *Cash vault* melakukan registrasi uang yang di terima dari *teller* pada aplikasi dan menunggu uang tersebut di *pick up* oleh petugas yang berwenang

10. Untuk uang kecil yang tidak di setor akan disimpan oleh petugas CV pada brankas dan dihitung secara rinci bersama dengan kabag.

Petugas yang bertanggung jawab dalam penerimaan dana nasabah di PT Bank Central Asia Cabang Bandara Soekarno Hatta

Petugas yang bertanggung jawab secara langsung atas transaksi penerimaan dana nasabah adalah :

1. *Teller*
Sebagai petugas yang menghitung uang, memeriksa dokumen dan menjalankan langsung transaksi dan paling bertanggung jawab atas transaksi nasabah yang di jalankannya.
2. Kabag / kepala layanan operasional (KLO)
Dalam melakukan transaksi setoran kabag akan memeriksa langsung kelengkapan transaksi dan inputan dari *teller* apabila jumlah nominalnya di atas Rp 75 juta, selain itu pada sore hari kabag pun akan bertanggung jawab untuk memeriksa dokumen transaksi *teller* apakah sudah lengkap dan sesuai pada laporan yang di berikan.
3. Petugas *Cash Vault* (CV)
Dalam proses penerimaan dana nasabah uang hasil setoran yang diberikan oleh nasabah akan di setorkan ke petugas CV, dan petugas CV yang akan menginput permohonan penyetoran cabang ke pihak ke 3. Kemudian petugas CV juga yang akan menyimpan uang sisa transaksi setoran pada brankas

Pngendalian internal dalam mengontrol prosedur penerimaan dana

di PT Bank Central Asia cabang Bandara Soekarno Hatta

Menurut Paradiredja (2002) Dalam (Saputra, 2017), "Pengendalian Internal adalah suatu proses yang dijalankan oleh dewan komisaris, manajemen dan personil lain yang didesain untuk memberikan keyakinan memadai tentang pencapaian tiga golongan yaitu: Keandalan pelaporan keuangan, Kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku, dan Efektivitas dan efisiensi operasi." Berdasarkan hal tersebut Dalam menjalankan prosedur penerimaan dana, PT Bank Central Asia juga selalu melakukan pemeriksaan secara berkala ke setiap cabang, termasuk Cabang Bandara Soekarno Hatta. Dalam pengendalian internal mengenai penerimaan dana telah dilakukan :

1. Pemeriksaan secara berkala setiap satu bulan sekali oleh kepala cabang terhadap stok uang yang tersimpan pada brankas dan memeriksa slip transaksi *teller* sebagai sampel.
2. Kepala bagian melakukan pemeriksaan setiap hari terhadap dokumen transaksi yang di terima oleh *teller* begitu pula pada stok uang yang tersimpan di brankas.
3. Audit internal akan melakukan pemeriksaan berkala dan mendadak ke setiap cabang untuk mengamati prosedur tersebut dijalankan dan melakukan pemeriksaan secara lebih intens terhadap beberapa transaksi yang tidak biasa,
4. Petugas audit baik dari Kantor Cabang Utama (KCU) atau Kantor pusat sering melakukan penarikan sampel *cctv* selama satu hari penuh. Untuk melihat prosedur yang dijalankan *teller* setiap hari.

Kendala Yang Ditemukan

1. Nasabah yang kurang kooperatif
Dalam menjalankan tugas melayani nasabah tentu *teller* akan menemukan berbagai tipe nasabah dan tidak semua nasabah dapat kooperatif dan mengerti dengan prosedur yang harus di jalankan. Seperti karakter nasabah yang cukup emosional, selalu terburu-buru dan tidak melakukan persiapan sebelum bertransaksi seperti uang setoran yang belum dihitung oleh nasabah dan kondisi uang yang sangat menyulitkan untuk di hitung.
2. Kendala atas sistem dan perangkat komputer
Dalam menjalankan tugas melayani nasabah, penginputan data keuangan yang dilakukan oleh *teller* juga sangat tergantung pada sistem jaringan dan perangkat komputer yang tersedia di PT Bank Central Asia. Pada beberapa kondisi penginputan terkendala karna adanya sistim jaringan yang *offline* selama beberapa waktu, biasanya kendala seperti ini berlaku dengan cakupan wilayah yang luas seperti 1 kantor wilayah ataupun secara nasional. Kendala jaringan *offline* akan sangat menghambat transaksi banyak nasabah yang membuat tumpukan antrian menjadi sangat panjang nantinya. Kemudian pada perangkat komputer yang tersedia di PT Bank Central Asia beberapa sudah termakan usia dan cukup lama untuk memproses data saat ini yang membuat terhambat pada beberapa transaksi.

Solusi atas kendala

1. Memberikan pelatihan kepada *frontliner* dalam menyikapi nasabah
Dalam mengatasi keunikan nasabah para *frontliner* baik CSO ataupun *Teller* diberikan pelatihan secara rutin untuk dapat melayani keunikan nasabah tersebut dengan beberapa tips seperti harus dapat memahami kondisi nasabah saat bertransaksi di *telle*
2. Memastikan kesiapan jaringan dan peralatan di awal hari
Untuk menghindari kendala jaringan dan peralatan komputer, saat melakukan transaksi kepala bagian akan berkoordinasi dengan bagian terkait untuk memastikan tidak ada kendala yang sedang terjadi

KESIMPULAN

1. Prosedur yang dilakukan oleh para karyawan di PT Bank Central Asia Cabang Bandara Soekarno Hatta dalam menjalankan transaksi penerimaan dana nasabah sudah sangat efektif dan berjalan baik. Para karyawan sudah memahami dan mempraktekan nilai-nilai yang ada dalam perusahaan. Para karyawan mulai dari tingkatan yang terendah sampai tertinggi di PT Bank Central Asia Cabang Bandara Soekarno Hatta memiliki kesadaran bahwa prosedur yang ditetapkan bertujuan untuk kebaikan dan kepentingan bersama baik bagi nasabah menjadi lebih aman dalam menyimpan uang nya di bank, bagi perusahaan supaya lebih di percaya oleh nasabahnya dan bagi kelangsungan karir setiap karyawan itu sendiri.
2. Pengendalian internal yang di jalankan oleh PT Bank Central Asia

Cabang Bandara Soekarno Hatta berjalan baik. Pembagian wewenang dan tanggung jawab juga jelas. Setiap karyawan dan pejabat memiliki tugasnya sendiri-sendiri sehingga kontrol dan pengawasan terhadap hasil kerja setiap karyawan juga dilakukan dengan baik. Kemudian masih ada lagi pengendalian berupa pemeriksaan audit yang dilakukan secara berkala sehingga karyawan dan pejabat yang berada di cabang pun akan diperiksa apakah bekerja sesuai prosedur yang telah ditetapkan atau tidak.

REFERENSI

- Ismaya, S., & Winarno, S. (2007). *Kamus Besar Ekonomi* (Pustaka Grafika (ed.); 2nd ed.). Pustaka Grafika.
- Kasmir, D. (2016). Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. In *Rajawali* (17th ed., Vol. 17).
- Mulyadi. (2016). *Sistem Akuntansi* (salemba empat (ed.); 4th ed.). salemba empat.
- Mutiasari, A. I. (2020). Perkembangan Industri Perbankan Di Era Digital. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 9(2), 32–41. <https://doi.org/10.47942/iab.v9i2.541>
- Putri, G. A., & Widiyanto, G. (2022). Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Gunung Mandiri Internusa. *Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 1(1), 1–11. <http://jurnalmahasiswa.uma.ac.id/index.php/jimbi>
- Saputra, A. (2017). Pengaruh Sistem Internal, Kontrol, Audit Internal dan Penerapan Good Corporate Governance Terhadap Kecurangan (FRAUD) perbankan (Studi Kasus Pada Bank Syariah Anak Perusahaan BUMN di Medan). *Owner (Riset Dan Jurnal Akuntansi)Riset Dan Jurnal Akuntansi*, 1(1), 48–55.
- Yanti, L. dama, & Oktari, Y. (2022). *Keterkaitan Good Corporate Governancedan Corporate Social Responsibility Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan*. 4(41), 582–593.