



BUKU AJAR
Mini Bank

PENULIS
Sumartik
Misti Hariasih

LABORATORIUM
MINI BANK
EKONOMI DAN BISNIS



Buku Ajar
MINIBANK

Penulis:

SUMARTIK S.E., M.M
MISTI HARIASIH, S.E., M.M



Diterbitkan oleh

UMSIDA PRESS

Jl. Mojopahit 666 B Sidoarjo

ISBN: 978-623-6292-20-4

Copyright©2021.

Authors

All rights reserved

Buku Ajar MINIBANK

Penulis :

Sumartik

Misti Hariasih

ISBN :

978-623-6292-20-4

Editor :

M. Tanzil Multazam

Mahardika Darmawan K.W

Copy Editor :

Wiwit Wahyu Wijayanti

Design Sampul dan Tata Letak :

Wiwit Wahyu Wijayanti

Penerbit :

UMSIDA Press

Redaksi :

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Jl. Mojopahit No 666B

Sidoarjo, Jawa Timur

Cetakan pertama, Agustus 2021

© Hak cipta dilindungi undang-undang

Dilarang memperbanyak karya tulis ini dengan suatu apapun
tanpa ijin tertulis dari penerbit.

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, dengan kesempatan ini kami dapat menyelesaikan penulisan buku Minibank, buku ini terdiri atas 7 bab yang berisi:

Bab 1 Customer Service

Dalam bab 1 ini dijelaskan tentang bagaimana customer service dapat melayani nasabah atau debitur dengan baik

Bab 2 Admin Deposito dan Tabungan

Dalam bab 2 ini dijelaskan tentang macam-macam aksesoris tabungan dan deposito dan bagaimana seorang pegawai melayani nasabah

Bab 3 Back Office Kredit

Dalam bab 3 ini dijelaskan tentang aksesoris kredit, syarat kredit dan komponen 5c dalam analisis pemberian kredit oleh back office legal/kredit

Bab 4 Teller

Dalam bab 4 ini dijelaskan tentang bagaimana teller melayani setoran dan penarikan serta pembayaran serta penyeteroran dan penarikan bilyet deposito dan tabungan.

Bab 5 Accounting

Dalam bab 5 ini kita akan mempelajari bagaimana seorang Accounting menyusun laporan keuangan dan kegiatan posting.

Bab 6 Administrator/kepala operasional

Dalam bab 6 ini kita akan mempelajari bagaimana seorang administrator mensetting pembukaan harian, data master dan menginput marketing di data sistem perbankan.

Bab 7 Pimpinan Bank

Dalam bab 7 ini kita akan mempelajari peran dan fungsi komisaris, direktur utama dan direktur kepatuhan.

Akhirnya saya berharap semoga buku ini dapat berguna dan memberikan manfaat, besar harapan penulis agar pembaca dapat menjadikan buku Minibank sebagai referensi dalam proses pembelajaran matakuliah Minibank. Saran dan kritik yang membangun kami sangat harapkan untuk perbaikan buku ini kedepannya.

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	v
BATANG TUBUH	vii

BAB 1 CUSTOMER SERVICE

1.1 Pengertian <i>Customer service</i> Bank.....	5
1.2 Sistem dan fungsi <i>Customer Service</i> Bank /Data Master.....	10
1.3 Aksesoris <i>customer service</i> Bank.....	11

BAB 2 ADMIN DEPOSITO DAN TABUNGAN

2.1 Pengertian Admin Deposito	19
2.2 Pengertian Admin Tabungan.....	20
2.3 Sistem Tabungan/ Data Master	22
2.4 Sistem Deposito/Data Master.....	28
2.5 Bahan <i>Tools</i>	28

BAB 3 BACK OFFICE KREDIT

3.1 Pengertian <i>Back Office</i> Kredit.....	33
3.2 Sistem <i>Back Office</i> Kredit.....	34
3.3 Analisis 5 C kredit.....	36
3.4 Aksesoris kredit.....	41

BAB 4 TELLER

4.1 Pengertian Teller	46
4.2 Tugas dan tanggung jawab Teller	47
4.3. Macam-macam Transaksi Teller / Data Master	49
4.3 Aksesoris dan peralatan penunjang Teller.....	54

BAB 5 ACCOUNTING

5.1 Pengertian Accounting	61
5.2 Laporan Keuangan	63
5.3 Kegiatan Posting/Data Master.....	64
5.4 Aksesoris Accounting	69

BAB 6 ADMINISTRATOR/KEPALA OPERASIONAL

6.1 Pengertian Administrator / Kepala Operasional.....	78
6.2 Tugas Administrator / Kepala Operasional	78
6.3 Wewenang Administrator / Kepala Operasional.....	79
6.4 Data master administrator / Kepala Operasional.....	84

BAB 7 PIMPINAN BANK

7.1 Komisaris	88
7.2. Direktur Utama.....	92
7.3 Direktur Kepatuhan	94

Daftar Pustaka	97
-----------------------------	----

Profil Penulis	106
-----------------------------	-----

Daftar Gambar

1. Data Master Nasabah.....	16
2. Data Master Tabungan	18
3. Simulasi Angsuran	19
4. Data Nasabah.....	19
5. Transaksi Teller.....	27
6. Transaksi Tabungan	27
7. Pembukaan Tabungan	28
8. Pencairan Rekening Tabungan.....	28
9. Insert Nasabah ID.....	29
10. Pengelompokkan Data Tabungan.....	29
11. Insert Data Tabungan	30
12. Data Master Deposito.....	32
13. Input Data Deposito	33
14. Data Master Kredit	46
15. Pengisian Data Nasabah Kredit.....	46
16. Input Data Nasabah	61
17. Data Nasabah oleh Teller	61
18. Transaksi Permintaan Kas	62
19. Login User.....	62
20. Pengisian ID Nasabah	63
21. Input Data Nasabah	63
22. Input Data Nasabah	64
23. Pembayaran Cicilan.....	64
24. Struk pembayaran Nasabah	64
25. Aplikasi Zahir Accounting	72
26. Buku Besar	73
27. Proses sistem Informasi.....	76
28. Microsoft Excel Nasabah	78
29. Accurate Aplikasi	79
30. Aplikasi Zahir Accounting	79
31. Aplikasi Myob.....	80
32. Pengelompokkan Akun	81
33. Jurnal Umum	82
34. Neraca Harian.....	82
35. Laporan Laba Rugi.....	83
36. Proses pengambilan dan pembukaan Tabungan.....	92
37. Perancangan Sistem.....	93
38. Sistem Informasi Minibank	94

BAB 1

CUSTOMER SERVICE

Tujuan pembelajaran:

- A. Memahami dan menjelaskan Pengertian *Customer service Bank*
- B. Menjelaskan dan Menganalisis Sistem dan fungsi *Customer Service Bank /Data Master*
- C. Menganalisis dan memperjelas berbagai Aksesoris *customer service Bank*

A. Pengertian *Customer Service*

Service atau berbagai pelayanan dari bank adalah suatu kegiatan yang abstrak serta tidak berwujud dan tidak memiliki hak kepemilikan yang diberikan kepada orang lain. Service atau pelayanan merupakan hal yang paling mendasar dan krusial dalam suatu Organisasi/Perusahaan baik lembaga keuangan Perbankan maupun lembaga keuangan lainnya yang ada di Indonesia. sedangkan secara luas pelayanan dapat diartikan itikad baik dalam menyediakan serta membantu menyajikan dan menyiapkan aneka kebutuhan yang diperlukan/diinginkan oleh orang lain akan perusahaan, seringkali hal ini diamati sebagai keinginan customer terhadap perusahaan.dengan berbagai menu kebutuhan mereka yang diharapkan untuk segera dipenuhi dikarenakan kepuasan jasa pelayanan sangat dibutuhkan.

Pelayanan atau aneka service yang diberikan kepada customer akan dinilai berhasil jika memenuhi target dan tuntutan para pelanggan. Service akan diterima oleh pelanggan/customer selama mereka terikat akan kontrak bisnis dengan perusahaan. Informasi yang diberikan oleh petugas pelayanan atau customer service adalah seputar menu-menu dan produk yang diberikan yang ditunjang juga dengan berbagai fasilitas-fasilitas yang mengikuti. Dalam dunia perbankan, berbagai fasilitas dan aneka produk disajikan untuk mencapai hubungan yang harmonis antara nasabah dengan pegawai bank, bahkan calon nasabah juga mendapat perlakuan yang terbaik dalam hal pelayanan.

Customer service atau pelayanan yang diberikan kepada nasabah merupakan sebuah tindakan perlakuan sebagaimana diterima oleh nasabah selama terjadinya kotrak dengan lembaga keuangan perbankan untuk kegiatan bisnisnya. Pelayanan dapat dikatakan terbaik apabila nasabah terpenuhi berbagai macam kebutuhan yang diinginkan dan sesuai dengan tuntutan para nasabah. Tak hanya itu para customer service service juga dituntut membagikan berbagai informasi mengenai berbagai fitur produk unggulan yang dimiliki

oleh lembaga keuangan perbankan untuk memberikan kesan atau ikatan hubungan yang tampak harmonis dengan para nasabah atau calon nasabah lembaga keuangan. (Dewi & Runyke, 2013)

Customer service perbankan selalu berusaha menarik calon nasabah yang bersangkutan dengan memberikan pelayanan terbaik kepada calon nasabah. Customer Service juga harus dapat menjaga nasabah lama agar nasabah tidak lari ke lembaga keuangan perbankan lainnya dan nasabah lama tetap menjadi nasabah bank tersebut. (Rusmawati & Ristyanadi, n.d.)

Customer service mempunyai peranan penting yang mempunyai kontak langsung baik secara offline maupun online langsung dengan Nasabah. Customer service kebanyakan harus tampil menarik dan selaluh ramah, murah senyum dan komunikatif. Tetapi pada saat ini customer service tidak harus goodlooking atau enak dilihat, hanya saja harus bersikap ramah terhadap nasabah. Selain itu berbagai keterampilan dan kompetensi dalam menangani segala macam kebutuhan nasabah harus dipunyai oleh seorang customer service. Keterampilan yang harus dipunyai oleh seorang Customer Service adalah Komunikasi, Pengetahuan tentang layanan Perusahaan, Empati, dan masih banyak lagi.

Customer service merupakan suatu ujung tombak di sebuah Perusahaan atau lembaga keuangan Perbankan, tugas primer seorang customer service adalah melayani berbagai tuntutan dan kebutuhan pelanggan atau nasabah yang beraneka ragam dan menjual aneka produk dan jasa yang berusaha ditawarkan oleh lembaga keuangan perbankan. Customer service harus memiliki komunikasi yang luwes dan baik dengan para nasabah, sehingga memudahkan nasabah untuk mendapatkan informasi. Selain ramah dan memiliki komunikasi yang baik, customer service juga berkewajiban menjawab berbagai pertanyaan yang dilontarkan oleh nasabah dan setiap pertanyaan harus dijawab dengan sudut pandang luas, komunikatif, emosi yang stabil serta mengetahui SOP perusahaan jasa perbankan tersebut. (Hariyanti & Utami, 2013)

Customer Service merupakan landasan pengalaman pelanggan yang dapat membantu memanfaatkan peluang untuk menyenangkan hati pelanggan dengan cara yang menarik. Karena setiap pelanggan/Nasabah berharap akan mendapatkan pelayanan terbaik sehingga pelanggan/ calon nasabah akan merasa puas dengan kinerja yang disajikan Perusahaan atau lembaga keuangan perbankan tersebut.

Tidak hanya customer service, semua perangkat yang berada di perusahaan baik pimpinan maupun karyawan juga wajib memberikan pelayanan yang baik karena

pelanggan sangat memahami dengan kondisi perusahaan yang dikunjungi. Kesan pertama pada *customer service* harus sangat diperhatikan untuk dapat disebut *Service of Excellence* karena kesan pertama yang muncul pertama kali sulit dihilangkan. (Dewi & Runyke, 2013)

Fungsi utama menjadi *Customer Service* merupakan untuk melayani permasalahan dan keluhan pelanggan. Secara garis besar Customer Service mempunyai beberapa tugas yang berlaku secara umum. Salah satunya mengatasi keluhan atau permasalahan dari Nasabah. Contohnya ada seorang Nasabah yang mengalami permasalahan terkait saldo di ATM. Secara tidak langsung seorang Customer Service harus bisa mengatasi permasalahan tersebut dengan SOP Bank tersebut. Selain itu menjadi seorang Customer Service juga tidak mudah, karena kepuasan pelanggan/Nasabah berada di tangan Customer Service. Jika seorang Nasabah/Pelanggan kurang puas dengan pelayanan Customer Service maka penilaian layanan Bank/Perusahaan tersebut juga kurang baik.

Untuk menjadi seorang Customer Service bukanlah hal yang mudah, karena harus memenuhi beberapa syarat. Selain syarat secara Fisik ada juga syarat secara mental, kepribadian, dan sosial. Jika berbicara syarat secara Fisik seorang Customer Service harus berpenampilan menarik, mempunyai postur tubuh yang bagus, dan sehat secara jasmani dan rohani. Menjadi Customer Service diharuskan mempunyai mental dan pemikiran yang sangat kuat. Disini yang dimaksud adalah harus kuat dalam mengatasi keluhan dan permasalahan Nasabah. Karena setiap Nasabah mempunyai karakter yang unik dan tidak sama di setiap individu. Selain itu Seorang Customer Service diharuskan mempunyai kepribadian yang baik. Seperti tidak gampang marah, tidak mudah terpancing sehingga mengeluarkan kata-kata yang tidak pantas terhadap pelanggan/Nasabah. Yang terakhir adalah syarat sosial, yang dimaksud adalah mudah bergaul dengan siapapun, dan dapat bekerjasama baik itu individu maupun secara tim.

Dalam pemasaran jasa perbankan pelayanan harus selalu ditingkatkan untuk menarik calon nasabah baru dan berfokus dalam mempertahankan nasabah yang sudah lama, terutama pada nasabah yang sedang mengalami masalah dalam produk perbankannya. Seorang Customer Service dituntut memiliki kemampuan untuk bersikap hormat terhadap pelanggan atau nasabah. Biasanya beberapa Perusahaan mempunyai ciri khas seperti mengucapkan salam kepada pelanggan atau Nasabah, bisa menciptakan keakraban terhadap pelanggan sehingga pelanggan merasa nyaman, selain itu customer service juga dituntut dapat mendengarkan apa yang diinginkan pelanggan, dan tidak lupa selalu memberikan senyuman yang tulus dan mengucapkan terima kasih. Dengan sikap

yang seperti itu maka pelanggan atau Nasabah merasa lebih nyaman sehingga Pelanggan atau Nasabah juga dapat mengeluarkan semua keluhan yang dihadapi.

Sebuah Perusahaan mempunyai hal yang sangat penting yang harus difokuskan oleh lembaga keuangan perbankan tersebut yakni Kepuasan Pelanggan. Kepuasan Pelanggan itu sendiri mengarah pada perasaan seorang Nasabah. Apakah perasaan Nasabah tersebut senang atau kecewa dengan pelayanan dari Bank/Perusahaan tersebut. Terkadang juga seorang pelanggan/Nasabah membandingkan antara Produk satu Perusahaan dengan Produk Perusahaan yang lainnya. Jika menurut pelanggan/Nasabah Produk tersebut tidak sesuai dengan yang diidamkan dalam pemikiran nasabah, maka Pelanggan/Nasabah otomatis akan merasa dirugikan dan kecewa dengan pelayanan/Produk yang sudah ditawarkan. Kebalikannya jika Produk/Pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan tersebut sesuai dengan yang diidamkan maka Pelanggan/Nasabah akan otomatis merasa senang dan percaya akan produk yang diberikan.

Terkadang juga ada beberapa hal yang mempengaruhi kepuasan seorang Pelanggan. Selain Produk yang diberikan dan Pelayanannya, faktor emosional juga sangat berpengaruh kepada Kepuasan Pelanggan. Selain itu jika Pelanggan/Nasabah dipermudah dalam melakukan transaksi atau mendapatkan suatu Produk maka pelanggan akan merasa senang. Karena menjadi seorang Pelanggan/Nasabah pastinya tidak ingin menunggu lama dan membuang waktu mereka, jadi sebisa mungkin seorang pelanggan/Nasabah mendapatkan kemudahan dalam mendapatkan apa yang diinginkan.

Sedangkan menurut salah satu ahli kepuasan pelanggan dapat dipertahankan semaksimal mungkin jika mereka dapat mengenali dan mengidentifikasi siapa pelanggannya, apa saja yang diinginkan serta memahami berbagai tingkatan harapan pelanggan atas kualitas yang diberikan oleh lembaga keuangan perbankan, memahami berbagai strategi mengenai kualitas pelanggan dan cara mempertahankan, serta memahami siklus pengukuran kepuasan nasabah serta berbagai umpan balik dari berbagai kepuasan pelanggan yang dapat dijadikan masukan untuk peningkatan mutu lembaga keuangan perbankan. Kepuasan yang akan dirasakan oleh seorang pelanggan dapat meningkatkan repetisi atau intensitas untuk melakukan pembelian produk serta tingkat kepuasan tersendiri. (Dewi & Runyke, 2013)

Untuk menjadi seorang Customer Service pastinya memiliki beberapa kriteria, yang menjadi Customer Service bukanlah dari orang sembarangan, merupakan

orang-orang pilihan, karena Customer Service mempunyai peranan paling penting dengan pelanggan atau nasabah. Beberapa kriteria menjadi Customer Service adalah memiliki cara berfikir yang strategis dan efisien, mempunyai komunikasi yang baik dan jelas, dan bisa menguasai bahasa Asing, memiliki kemampuan tentang penjualan, memiliki kemampuan Problem Solving bertujuan untuk mengatasi suatu masalah, berorientasi terhadap pelayanan yang memuaskan, dan masih banyak lagi kriteria yang dibutuhkan untuk menjadi seorang Customer Service. Keterampilan lainnya yang harus dimiliki oleh seorang Customer Service adalah kemampuan membaca pelanggan, yang dimaksud adalah dapat mengetahui pribadi pelanggan seperti apa, dan harus bisa mengenali pelanggan atau nasabah tersebut agar tidak terjadi kesalahpahaman. Selain itu keterampilan lainnya adalah memiliki keterampilan persuasif. Yang dimaksud adalah Customer Service harus bisa meyakinkan pelanggan atau nasabahnya untuk menggunakan Produk tersebut atau layanan yang diberikan oleh Perusahaan tersebut.

B. Fungsi Customer Service

Dalam melaksanakan tugasnya sehari – hari Customer Service harus dapat mempertanggungjawabkan atas fungsi serta tugas yang harus dikerjakannya. Apabila fungsi Customer Service tersebut dapat dipenuhi dan dilakukan secara baik maka nasabah akan merasa puas dengan pelayanan bank tersebut. Beberapa fungsi Customer Service tersebut diantaranya :

1. Sebagai Receptionis.

Yaitu penerima tamu atau nasabah yang datang, first impression yang baik akan berpengaruh pada kepuasan pelanggan.

2. Sebagai Deskman.

Yaitu melayani berbagai permintaan atau keluhan yang diajukan oleh nasabah.

3. Sebagai Salesman.

Yaitu menawarkan berbagai produk yang dimiliki oleh bank kepada calon nasabah serta nasabah.

4. Sebagai Customer Relation. Bertugas untuk membangun hubungan yang baik dengan calon nasabah atau nasabah, agar nasabah tertarik membeli produk bank yang ditawarkan dan nasabah tidak lari pada bank lain.

5. Sebagai Komunikator.

Yaitu memberikan informasi kepada nasabah terkait hal – hal yang berhubungan

dengan nasabah dan bank, seperti tagihan jatuh tempo.

C. Sistem Customer Service

Customer Service mempunyai beberapa aspek yang harus diperhatikan untuk menangani keluhan Nasabah :

1. Empati, empati dapat dilakukan kepada semua nasabah atau calon nasabah, baik terhadap calon nasabah atau nasabah yang marah, dalam menghadapi Nasabah yang emosional tingkat dewa sekalipun, Customer Service diharapkan mempunyai rasa empati yang tinggi, dengan mendengarkan semua keluhan yang dirasakan Nasabah dan berusaha mempelajari serta menguasai situasi dan memposisikan diri dalam situasi yang dialami oleh Nasabah.
2. Waktu penanganan, berbagai tingkat kecepatan dalam waktu penanganan masalah/ berbagai keluhan, waktu dan kecepatan dalam penanganan masalah sangat diinginkan oleh calon nasabah atau nasabah dan merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan, jika masalah tidak ditangani dengan cepat otomatis pelanggan/Nasabah merasa kurang puas
3. Berbagai kemudahan yang diberikan bagi pelanggan termasuk kemudahan untuk menghubungi lembaga keuangan perusahaan, yang dimaksud adalah untuk penyampaian komentar, kritik, dan saran. Bahkan pertanyaan dan menerima keluhan apapun dari Nasabah. Aspek ini sangat diperlukan karena dinilai sangat relatif dan mudah dilakukan. dsb

Customer Service mempunyai standart Penampilan untuk tampil lebih didepan Pelanggan/Nasabah. Salah satunya Aksessoris yang dipakai oleh Customer Service.

Penampilan Wanita :

Memakai Aksessoris sederhana dan tidak mencolok

1. Pergelangan Tangan berupa gelang dan jam tangan
2. Wajah/Mata berupa kaca mata
3. Memakai cincin maksimum 1 titik di 1 tangan
4. Memakai Bros/hiasan untuk Customer Service yang memakai jilbab

Penampilan Laki-Laki :

Memakai Aksessoris sederhana

1. Jari : 1 cincin pada 2 tangan
2. Pergelangan : jam tangan
3. Dasi : penjepit dasi
4. Baju : manset dan pin
5. Wajah/Mata : kaca mata

Selain Aksesoris yang dipakai, kebersihan pribadi dan Kerapihan berbusana juga sangat diperhatikan saat menjadi Customer Service. Karena tuntutan untuk selalu harus berpenampilan menarik dan langsung berhubungan dengan Pelanggan/Nasabah. menjaga kebersihan Pribadi seperti :

1. menjaga bau badan agar tetap segar
2. kuku tangan dipotong pendek dan bersih
3. Menjaga kebersihan mulut dan gigi, dsb

Kerapihan busana juga harus sangat diperhatikan saat menjadi Customer Service, contohnya memakai busana sesuai syariah/ketentuan Bank/Perusahaan tersebut, Rapi, serasi, dsb.

Dasar – Dasar Pelayanan Nasabah

- a. Berpakaian selalu tampak rapi serta mencerminkan kebersihan.
- b. Selalu optimis dan percaya diri, bersikap selalu ramah serta murah akan senyuman.
- c. Menyapa nasabah dan menyebut namanya apabila mengenalinya.
- d. Tenang dan sopan saat mendengarkan pembicaraan nasabah.
- e. Menggunakan bahasa yang benar dan baik.
- f. Menunjukkan kemampuan dan ketertarikan melayani calon nasabah atau nasabah.
- g. Tidak berusaha menyela atau tidak memotong berbagai pembicaraan nasabah.
- h. Mampu menyajikan berbagai kepuasan dan selalu menyakinkan calon nasabah atau nasabah.
- i. Meminta bantuan saat tidak mampu mengatasi masalah.
- j. Apabila sedang tidak dapat melayani, dapat memberitahu opsi lain pada nasabah

Peran dari customer service excellent ini yang dapat membedakan perusahaan atau organisasi kita dengan yang lain karena diluar sana banyak produk atau jasa yang bersaing di pasar yang semakin kuat pengaruh dari pelanggan. Memberikan customer service yang baik ini memang harus dilakukan agar bisnis kita cepat berkembang. Karena pada saat kita memberikan apa yang diinginkan pelanggan secara kontinu dan konsisten maka pelanggan akan selalu mengenangnya dengan baik, dan pasti akan kembali lagi memakai produk atau jasa kita serta mereka mempunyai nilai yang baik untuk bercerita sesama kerabatnya jika ada produk atau jasa yang berkualitas. Dengan cara :

1. Mengetahui apa yang diinginkan pelanggan
2. Mengapa produk atau jasa pesaing juga digunakan oleh pelanggan
3. Pelanggan membutuhkan prioritas yang seperti apa ketika menggunakan jasa atau produk kita
4. Mengetahui karakteristik pelanggan
5. Pelanggan menginginkan bentuk pelayanan seperti apa
6. Bisa menjelaskan mengapa kita harus mempunyai hubungan dengan pelanggan
7. Apa yang membedakan produk atau jasa kita dengan yang dimiliki pesaing
8. Membuat akses agar kita dapat mudah berhubungan dengan pelanggan
9. Berkomunikasi secara langsung kepada pelanggan
10. Kerjakan yang diinginkan pelanggan dan hindari yang tidak diinginkan
11. Melakukan peningkatan dan perbaikan secara terus menerus
12. Karyawan berperan penting menjaga pelanggan kita jadi berikan mereka perhatian penuh

Saat ini customer service tidak lagi merupakan unsur penunjang dari kegiatan marketing atau selling. Customer service merupakan bagian yang sangat penting dan krusial dari suksesnya suatu bisnis. Tantangan customer service saat ini adalah :

1. Memahami adanya perbedaan kebutuhan layanan kepada masing-masing pelanggan
2. Memahami adanya perbedaan keinginan pada masing-masing segmen pelanggan
3. Menentukan prioritas yang tepat untuk investasi dibidang sumber daya manusia dan teknologi
4. Menentukan orang yang tepat, sehingga dapat memberikan pelayanan kelas dunia

5. Menentukan Key Performance Indicator (KPI) customer service dan mengintegrasikan KPI customer service ke dalam system balanced scorecard secara efektif. Pada data tersebut

- Jika ingin menambahkan, mengeditan, atau evaluasi, dan menghapus data tekan menu “Data Master Nasabah”
- Barulah akan tertera gambar seperti ini.

Data Nasabah		
Nasabah ID	Nama Nasabah	Alamat
009016	ANTONI	JL ANTASURA 49
009015	RIO PERMANA SUARTA	LINGKUNGAN PENAMPARAN JL MA
009014	MARMUWI	JL RAYA TUBAN GG KUTILANG NO
009013	NI NENGAH SUDARSI	JL NANGKA GG I NO 2
009012	HENDRY SETIAWAN	JL PULAU MOYD PERUM NUANSA K
009011	IDA BGS PIDADA NGR MAHADIASA	JL GEMITIR GG TAMAN NO 14 DPS
009010	I KETUT BUDIASTIKA	JL SADASARI BLOK B 2 DALUNG
009009	MIRANTI AJENG SARI	JL PAKU SARI 10 A DENPASAR
009008	IWayan SUKANADA	BR DINAS KELACI KEL MARGA DAUI
009007	MIRANTI	JL DALUNG PERMAI YY NO 205
009006	PUTU SUARDIKA DARMA SUSILA	PERUM PEGENDING ASRI NO 2 DAL
009005	SUGIHARTO	JL SUDIRMAN IV GG MERPATI NO 5
009004	I KETUT SUDIANA	DSN BR WANAYU BEDULLU GIANYAI
009003	FRANKY WAHYU PUTRANTO	JL TANGKUBAN PERAHU PERUM R
009002	HARIYADI	JL RESIMUKA BARAT GG VIII 11
009001	SUJATMIKO	JL RY KEROBOKAN LINGK KEROBOI
009000	NI KADEK SRIASIH	PERUM CAMPUHAN SARI JL KARAN
008999	KADEK DWIJANA PUTRA	JL RATNA GG I NO 9 DPS
008998	IWAYAN BATMIA	JL SENTAMU PEGIYANGAN KAJA

Filter <Nasabah ID> atau <Nama> Refresh Hapus Koreksi Tambah Keluar

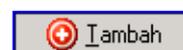
Gambar 1 Data Master Nasabah

6. Jika pengguna menginginkan tambah data, melihat kembali atau menghapus daftar nasabah, klik tombol hapus, koreksi, tambah, ataupun keluar.

Penambahan nasabah baru

- fasilitas ini digunakan untuk penambahan nasabah, untuk menmbahkannya klik tomnol pada menu yang muncul dilayar.

7. Koreksi Data Nasabah



- Digunakan jika ingin melihat tentang informasi atau merubah apapun terkait nasabah, lakukan beberapa langkahnya :

- i. Cari data nasabah yang akan dikoreksi
- ii. Untuk mempermudah pencarian tuliskan sebagian karakter dari data yang dicari, tinggal klik karakter yang diingat anda dapat mencantumkan alamat atau nama serta nomer rekening yang dituju, apabila berhasil maka akan ada data yang dituju, anda tinggal klik
- iii. Sorotlah data yang diinginkan, ubah dan lakukan koreksi jika terjadi kesalahan yang tidak diinginkan.

8. Menghapus Data Nasabah

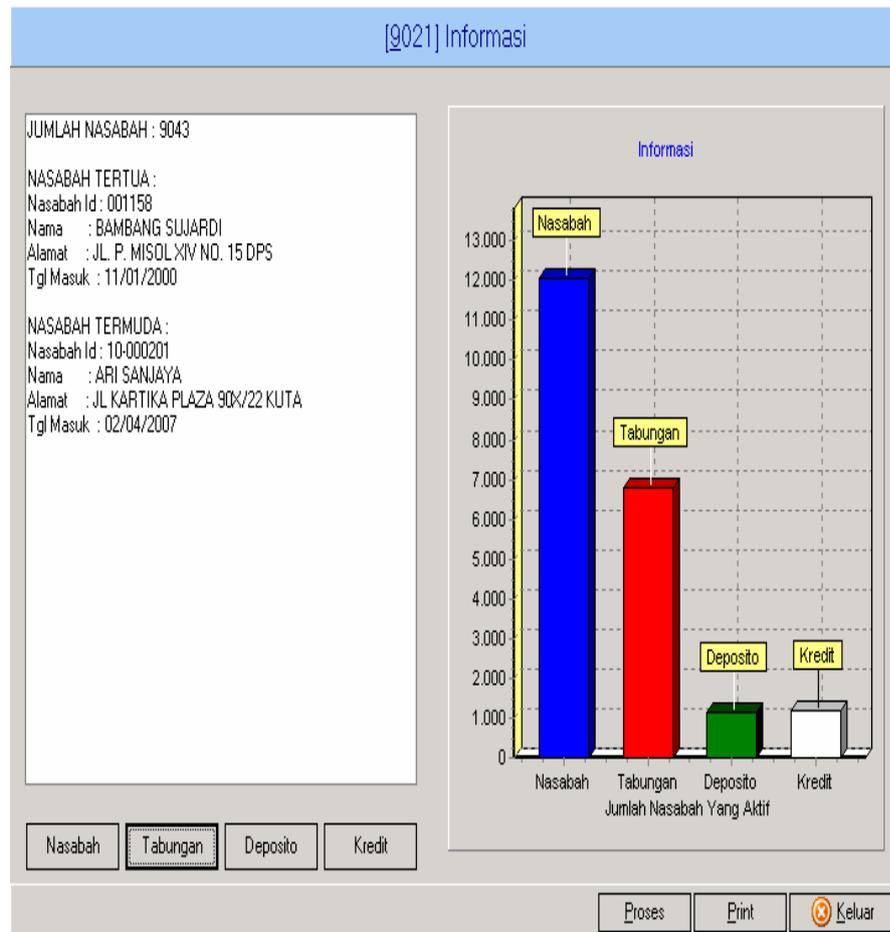
- iv. Jika menginginkan perubahan informasi padanasabah, maka yang perlu dilakukan adalah mengoreksitentangb informasi pengguna, jika yang tertera berupa “status verifikasi=0” berarti data tsb memang belum terdaftar dan bias dilakukan penghapusan, dan jika date sudah terdaftar maka keterangan akan muncul “status verivikasi=1” maka jika inginmerubahnya statusnya tersebut kita diharuskan untuk merubah statusnys hingga bernilai 0. Dan jika menginginkan berbgai hal tersebut semuanya harus dilakukan dari “Verifikasi Data Master Nasabah” pada menu.
- v. Jika ingin menghapus informasi pengguna, maka cari beberapa info yang akan dihilangkan, lalu pilih “HAPUS”
- vi. Pilih tombol “YA” jika ingin menghapus, “TIDAK” untuk membatalkan menghapus.
- vii. Tekan keluar jika sudah menghapus informasi.

9. Verifikasi Dara Master Nasabah

- Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam verifikasi status
 - i. Ketika muncul 0 maka belum aktif, maka bias akan dilakukan pembaharuan ,dll
- Ketika terlihat 1 artinya masih aktif, maka date belum bias dikoreksi, diperbaharui,dll. Cara memverifikasi
 - i. Lakukan kegiatan memverifikasi data master nasabah yang dituju kemudian lihatlah monitor dan klik tombol verifikasi.
 - ii. Untuk memverifikasi date pengguna tsb, lihat dan cari verifikasi, memverifikasi data trsebut.
 - iii. Maka secara otomatis akan terlihat berupa kotakdialog berupa persetuejuan date yang akan diverifikasi.

10. Informasi

- Kegunaan dari system ini adalah berguna dalam mengetahui diagram semua pengguna nasabah yang berupa simpanan berjangka atau beberapa jenis biaya.
- jika ingin mengetahui diagram maka pilih dari salahsatu jenis produknya lalu klik “PROSES”, untuk mencetak kedalam bentuk laporan tombol “PRINT” jika sudah selesai maka tekan “KELUAR”



gambar 2 Data master Tabungan

11. Simulasi Pembiayaan

- Data tersebut berguna bagi pembuatan simulasi tersebut.
- Klik “BATAL” jika mengakhiri simulasi.

The screenshot shows a software window titled "Simulasi" with a "Data Pinjaman" section. This section includes fields for "Tipe Angsuran" (set to "Flat -> [Angsuran, Bunga Flat]"), "Jml Pokok Pinjaman", "In Advance" checkbox, "Jml Markup/Margin", "Tgl Pencairan" (23/04/2007), "Tgl Jatuh Tempo", "Suku Bunga" (% Per, Suku Bunga Anuitas), "Jml Angsuran/Tagihan" (kali, setiap 1), and "Grace Period" (0). Below the input fields is a table with columns: "Tgl Trans", "Angs Ke", "Angs Pokok", "Angs Bunga", and "Pokok + Bunga". The table content is "<No data to display>". At the bottom of the window are buttons for "Print", "Reset Jadwal", "Print Jadwal", and "Batal".

gambar 3 simulasi angsuran

A. Aksesoris Customer Service

- **Data Master Nasabah**

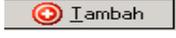
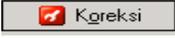
1. Jika mnginginkan perbahan data nasabah mulai dari hapus, tambah,edit dan semua yang berkaitan dengan nasabah maka tekan “Data Master Nasabah” pada menu
2. Lalu pilihlah “Data Master Nasabah”, maka secara otomatis akan terlihat gambar seperti ini :

The screenshot shows a table titled "Data Nasabah" with three columns: "Nasabah ID", "Nama Nasabah", and "Alamat". The table contains 18 rows of data. Below the table is a search filter "Filter: <Nasabah ID> atau <Nama>" and a "Refresh" button. At the bottom, there are four action buttons: "Hapus", "Koreksi", "Tambah", and "Keluar".

Nasabah ID	Nama Nasabah	Alamat
009016	ANTONI	JL ANTASURA 49
009015	RIO PERMANA SUARTA	LINGKUNGAN PENAMPARAN JL MA
009014	MARMUWI	JL RAYA TUBAN GG KUTILANG NO 1
009013	NI NENGAH SUDARSI	JL NANGKA GG I NO 2
009012	HENDRY SETIAWAN	JL PULAU MOYO PERUM NUANSA K
009011	IDA BGS PIDADA NGR MAHADYASA	JL GEMITIR GG TAMAN NO 14 DPS
009010	I KETUT BUDIASTIKA	JL SADASARI BLOK B 2 DALUNG
009009	MIRANTI AJENG SARI	JL PAKU SARI 10 A DENPASAR
009008	IWAYAN SUKANADA	BR DINAS KELACI KEL MARGA DAUI
009007	MIRANTI	JL DALUNG PERMAI YY NO 205
009006	PUTU SUARDIKA DARMA SUSILA	PERUM PEGENDING ASRI NO 2 DAL
009005	SUGIHARTO	JL SUDIRMAN IV GG MERPATI NO 5
009004	I KETUT SUDIANA	DSN BR WANAYU BEDULU GIANYAI
009003	FRANKY WAHYU PUTRANTO	JL TANGKUBAN PERAHU PERUM B
009002	HARIYADI	JL RESIMUKA BARAT GG VIII 11
009001	SUJATMIKO	JL RY KEROBOKAN LINGK KEROBOI
009000	NI KADEK SRIASIH	PERUM CAMPUHAN SARI JL KARAN
008999	KADEK DWIJANA PUTRA	JL RATNA GG I NO 9 DPS
008998	IWAYAN RATNIA	JL SENTANI PERIYANGAN KALIA

Gambar 4 Data Nasabah

3. Jika ingin menambah data, mengoreksi data dan hapus ataupun pengeditan yang lainnya, maka kita tinggal memilih atau menekan beberapa tombol :

- Tombol  berfungsi untuk: menghilangkan data nasabah yang tidak diinginkan.
- Tombol  berfungsi untuk: tentukan nasabah ID dan tambahkan data nasabah yang diinginkan.
- Tombol  berfungsi untuk: lakukan verifikasi jika data sudah benar dan anda dapat melakukan kegiatan koreksi jika data salah.
-   berfungsi untuk: memfilter, mencari, mengurutkan, dan menampilkan data tertentu yang akan dicari.
- Tombol  digunakan agar bias kembali ke “ Data Master Nasabah”.

(Service et al., n.d.)

SOAL LATIHAN

1. Pada jam 14.50 WIB, datang calon nasabah pada Bank ABC yang kebingungan dan mengalami masalah kartu ATM nya tertelan mesin ATM. Sebagai seorang Customer Service, anda sudah mengetahui bahwa antrian nasabah masih ada 3 orang lagi untuk dilayani, jika nasabah tersebut merupakan nasabah keempat dan bertepatan dengan jam tutup kantor (15.00 WIB) apakah yang akan dilakukan anda sebagai seorang Customer Service. Uraikan dan berikan penjelasan secara detail!.
2. Sebagai seorang Customer Service, apa saja yang perlu anda persiapkan ketika melayani nasabah yang marah-marah dan tidak puas dengan produk lembaga keuangan perbankan tempat anda bekerja, Nasabah tersebut berkata degan nada tinggi, marah dan tidak mau duduk, Uraikan penjelasan anda secara detail!
3. Calon nasabah ingin membuka rekening tabungan baru, selama 20 menit tanpa henti dia menjelaskan sumber dana yang dimilikinya baik aset maupun investasinya, padahal di antrian berikutnya anda melihat masih 10 orang yang mengantri, apa yang harus anda lakukan apakah anda akan memotong pembicaraan yang dilakukan oleh calon nasabah tersebut? Uraikan secara detail!

Referensi

- Fathimah, V. (2017). Pengaruh Perkembangan Jumlah Tabungan, Deposito dan Bagi Hasil terhadap Jumlah Pembiayaan yang Diberikan oleh Perbankan Syariah di Sumatera Utara. *Jurnal Ilman*, 5(1), 41–52.
- Febriana Louise Purba. (2010). *Pengaruh Pengawasan Terhadap Disiplin Kerja Karyawan Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Pijer Podi Kekelengen Desa Sukamakmur Kecamatan Sibolangit*. <https://library.usu.ac.id>
- Fitria. (2013). Analisis Hukum Terhadap Peranan Dan Tanggung Jawab Komisaris Independen Dalam Perseroan Terbuka. *Journal of Chemical Information and Modelling*, 53(9), 1689-1699.
- Fehlayati, I. F. (2019). *SISTEM INFORMASI MANAJEMEN SUBSISTEM BACK OFFICE BAGIAN PENGELOLAAN MENU DAN HALAMAN DINAMIS MENGGUNAKAN FRAMEWORK CODEIGNITER (STUDI KASUS: PT.SOLUSI KAMPUS INDONESIA)* IVA FARADILLA F, Anindita Suryarasm, S.Kom., M.Cs.
- Feizal, M. (2018). *Analisa dan Pengembangan Aplikasi Sentralisasi Kas Cash Deposit Machine*. 1(1), 31–36.
- Rusmawati, Y. D., & Ristyanadi, B. (n.d.). *Analisis Pelayanan Cs (Customer Service) Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Danamon di Sukodadi Lamongan*. 1092–1100.
- Sari, S. A. D. (2016). *SISTEM INFORMASI DEPOSITO PADA BANK PERKREDITAN RAKYAT ARTHA TANAH MAS* (Vol. 53). Universitas Semarang.

BAB 2

ADMIN DEPOSITO DAN TABUNGAN

Tujuan Pembelajaran:

- A. Memahami dan menjelaskan Pengertian Admin Deposito
- B. Memahami dan menjelaskan Pengertian Admin Tabungan
- C. Mengidentifikasi dan Menganalisis Sistem Tabungan/ Data Master Tabungan
- D. Mengidentifikasi dan Menganalisis Sistem Deposito/Data Master Deposito
- E. Menyebutkan dan mengoperasikan Bahan *Tools* di Admin Deposito dan Tabungan

Suatu Lembaga keuangan perbankan adalah lembaga mediasi sebagai penghimpun dana yang berasal dari masyarakat kelebihan dana yang kemudian diolah dan disalurkan kepada masyarakat yang membutuhkan aliran dana.. Kegiatan perbankan awalnya dimulai dari kegiatan tukar menukar. Kemudian berkembang menjadi wadah / sarana alokasi penyimpanan uang dalam bentuk simpanan. Aneka jasa bank lainnya yang kemudian berkembang mengikuti zaman dan kebutuhan masyarakat saat ini

Lembaga keuangan perbankan haruslah dapat memperhatikan aneka kebutuhan dan kebutuhan masyarakat dari berbagai waktu. Masyarakat akan dihadapkan pada pemilihan berbagai alternatif lembaga keuangan perbankan dengan berbagai produk yang diunggulkan untuk memenuhi kebutuhannya. Aneka produk yang diklaim sebagai stimulus lembaga keuangan perbankan dapat diklaim sebagai jasa yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat, dapat mendorong masyarakat untuk dapat membuat keputusan apakah menabung, deposito ataukah memilih pemanfaatan produk kredit. Dengan begitu, penting bagi lembaga keuangan perbankan untuk selalu menjaga layanan dan mengembangkan produk serta jasa dan aspek lain yang mempengaruhi masyarakat sebagai pembuat keputusan. Pastilah yang akan dipilih adalah lembaga keuangan perbankan yang ideal dimata konsumen dalam penyajian produk dan layanan.

Produk perbankan baik tabungan, deposito, giro dan kredit adalah salah satu strategi bank untuk memperoleh nasabah dan merekrut calon nasabah baru. Produk-produk deposito dan tabungan serta kredit yang ditawarkan oleh masing-masing lembaga perbankan semakin bertambah semarak seiring dengan banyaknya jumlah lembaga perbankan yang ada di Indonesia, sehingga masyarakat berangsur-angsur harus lebih mengenali kebutuhan dan seluk-beluk produk yang ditawarkan dengan lebih baik dan disesuaikan dengan kebutuhan nasabah. Pemahaman dan pengetahuan nasabah dalam penyimpan dana mereka dan pengetahuan mengenai produk sangat penting, sebab pengetahuan adalah dasar pengambilan keputusan nasabah sebagai konsumen

lembaga keuangan perbankan (Fathimah, 2017)

Dalam dunia perbankan sangat sering mendengar tentang deposito dan tabungan, pada deposito dan tabungan juga memiliki admin atau petugas yang bertanggung jawab dalam bagian tersebut. Sebelumnya, dapat dijelaskan terlebih dahulu apa pengertian deposito dan tabungan.

A. Admin Tabungan

Menurut Undang – Undang No. 10 Tahun 1998, tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan oleh nasabah menurut syarat tertentu yang telah disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. (bphn.go.id, 1998)

Sarana Penarikan Tabungan

Yang berfungsi sebagai penarikan dana yang ada dalam simpanan tabungan. Meliputi :

- a. Buku Tabungan, adalah sebagai sarana berisi catatan mutasi tabungan dalam bentuk buku yang dipegang oleh nasabah. Buku tabungan dapat digunakan untuk kegiatan autodebet dimana layanan ini digunakan paada saat penarikan secara otomatis sehingga langsung dapat mengurangi saldo yang ada dalam tabungan tersebut.
- b. Slip Penarikan, sebagai sarana berupa aneka formulir yang berisikan format penulisan berbagai nama nasabah, nomor rekening nasabah, jumlah nominal uang serta tanda tangan asli nasabah untuk kegiatan penarikan sejumlah uang. Slip penarikan hanya dapat bersamaan dengan buku tabungan.
- c. Kwitansi, merupakan bukti penarikan yang dikeluarkan oleh lembaga keuangan perbankan yang tujuannya sama dengan slip penarikan tabungan, berisikan format nama penarik atau nasabah, nomor penarik nasabah tersebut, jumlah nominal uang, dan tanda tangan asli penarik. Kwitansi ini hanya dapat digunakan secara berbarengan dengan buku tabungan asli nasabah tersebut dan tidak dapat diwakilkan kepada orang lain tanpa surat pernyataan dan kuasa yang telah ditanda tangani diatas materai.

Tujuan Tabungan

1. Dari segi lembaga keuangan perbankan untuk mengumpulkan dana yang berlebihan dan tidak dikonsumsi kepada masyarakat, dana dapat dialokasikan untuk dikumpulkan sangat diperlukan oleh bank dalam menunjang kegiatan pokok berupa pemberian produk kredit kepada masyarakat yang membutuhkan ataupun kekurangan dana yang merupakan salah satu kegiatan bank.
2. Dari segi alokasi dana, tabungan merupakan suatu aktivitas didalam negara yang

memiliki tujuan penting untuk lebih memanfaatkan perkreditan serta dana – dana dari kalangan masyarakat yang kelebihan dana untuk mensejahterahkan dan mendukung pelaksanaan stabilitas ekonomi masyarakat, dalam tujuan ini lebih ditekankan pada dana lebih dari masyarakat.(Fathimah, 2017)(Widiawati, 2010)

Tugas Admin Tabungan

1. Memproses berbagai pembukaan tabungan dan meminta nasabah menyetorkan uang ke kas sesuai keinginan nasabah.
2. Membuat buku tabungan, nomor rekening dan mencatat setoran.
3. Meminta tanda tangan kepada direksi pejabat sebagai pengesahan dan menyerahkannya kepada nasabah.
4. Mencatat perhitungan bunga tabungan dan transaksi yang dilakukan nasabah.
5. Membuat laporan bulanan tertulis tentang tabungan. (Febriana Louise Purba, 2010)

B. Admin Deposito

Menurut Undang – Undang No. 10 Tahun 1998, pengertian deposito merupakan dana simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan oleh nasabah pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpanan dengan bank. (bphn.go.id, 1998) Dari pengertian diatas dapatlah kita tarik kesimpulan bahwa deposito merupakan dana yang diperoleh dari masyarakat dalam bentuk simpanan berjangka, dimana masyarakat yang kelebihan dana mempunyai pengaruh yang amat besar terhadap berbagai aktifitas perbankan dimana dana ini dapat dikelola dengan baik untuk pengembangan lembaga keuangan perbankan. Pemanfaatan dana deposito ini dapat diwujudkan dalam bentuk pemberian kredit kepada masyarakat dengan tujuan permodalan, dan investasi.

Fungsi Deposito

Merupakan alat yang dipergunakan untuk menampung kelebihan dana dari aliran dana masyarakat dimana sangat berfungsi untuk penggelontran kredit kepada masyarakat yang membutuhkan. Deposito sangatlah dirasa sangat penting dalam segi kepercayaan bank di mata masyarakat sebagai konsumen. Memiliki peranan sangat penting karena merupakan bentuk sarana bagi lembaga keuangan perbankan untuk memberi arah dana dari masyarakat. Dana tersebut haruslah dimanfaatkan kembali dan disalurkan dalam bentuk kredit maupun produk bank lainnya pada masyarakat. Dengan begitu produk deposito merupakan cara untuk mengukur kondisi perekonomian.

Aspek deposito dari kepentingan bank diantaranya :

a. Dari segi perbankan

Sangat mudah dipahami bahwa deposito juga merupakan penghimpunan kelebihan dana masyarakat yang diakui secara hukum untuk penambahan modal masyarakat yang membutuhkan baik dalam segi permodalan, investasi maupun konsumtif dimana lembaga keuangan perbankanlah yang mengelola kegiatan tersebut. Suku bunga yang tinggi diberikan dalam bentuk rangsangan atau stimulus lembaga perbankan kepada para deposan untuk mempercayakan dana mereka, apalagi juga dijamin oleh lembaga penjamin simpanan (LPS).

b. Dari segi para deposan (pengguna deposito)

Pemberian suku bunga yang tinggi dan dijamin oleh lembaga penjamin simpanan dengan potongan beban pajak 20 persen sangatlah menggiurkan bagi para deposan untuk menaruh dana keuangan mereka dalam bentuk deposito.

c. Dari segi perkembangan ekonomi

Tidak dapat kita pungkiri produk Deposito memiliki tujuan penting dalam menyalurkan dananya pada berbagai tingkatan masyarakat dalam usaha meningkatkan hasil atau mengadakan kegiatan ekspansi usaha didalam perusahaan khususnya lembaga keuangan perbankan. Sehingga dapat memberi lowongan atau kesempatan kerja yang luas dan dapat meningkatkan tingkat pendapat nasional dan kemakmuran rakyat Indonesia. Jika dana masyarakat dapat terhimpun dengan baik.

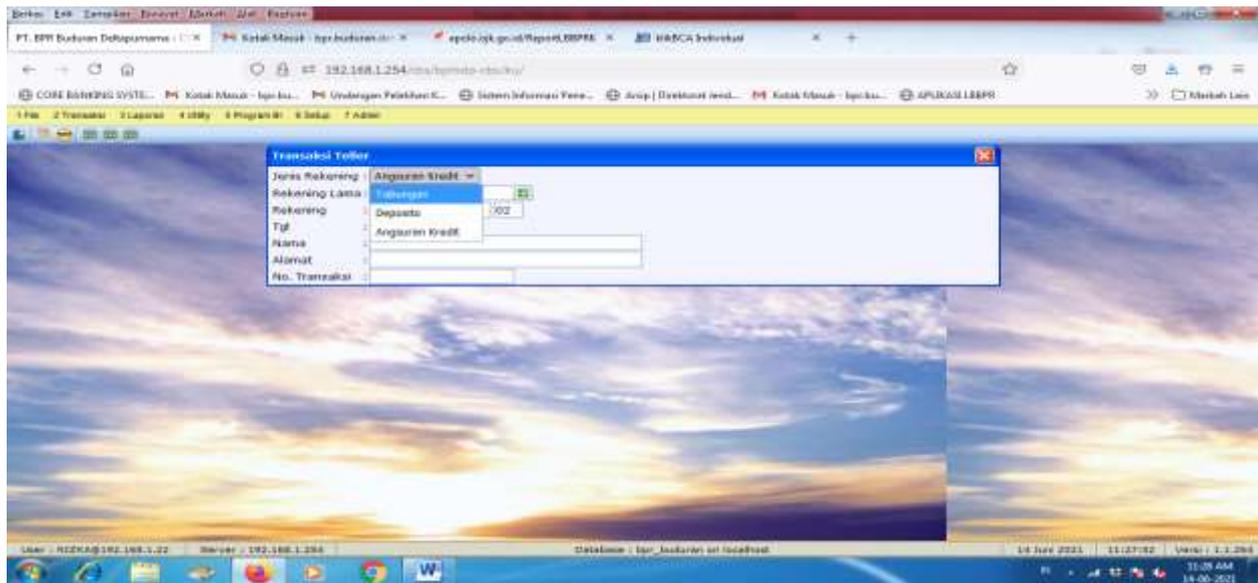
Tugas Admin Deposito

- a. Memproses pembukuan deposito dan meminta nasabah menyetorkan uang ke kas sesuai jumlah yang telah disepakati.
- b. Menerima formulir pembukuan deposito dan voucher bukti setoran deposito dari kepala keuangan.
- c. Membuat bilyet deposito atas nama nasabah.
- d. Menyerahkan bilyet asli untuk ditandatangani oleh direksi pejabat sebagai konfirmasi.
- e. Menentukan bunga deposito.
- f. Membuat perhitungan bunga setiap bulan.
- g. Memberikan nota bunga kepada nasabah setelah pembayaran.
- h. Membuat slip kas serta slip jurnal pemindah bukuan.
- i. Membuat daftar tertulis dari pemegang deposito.

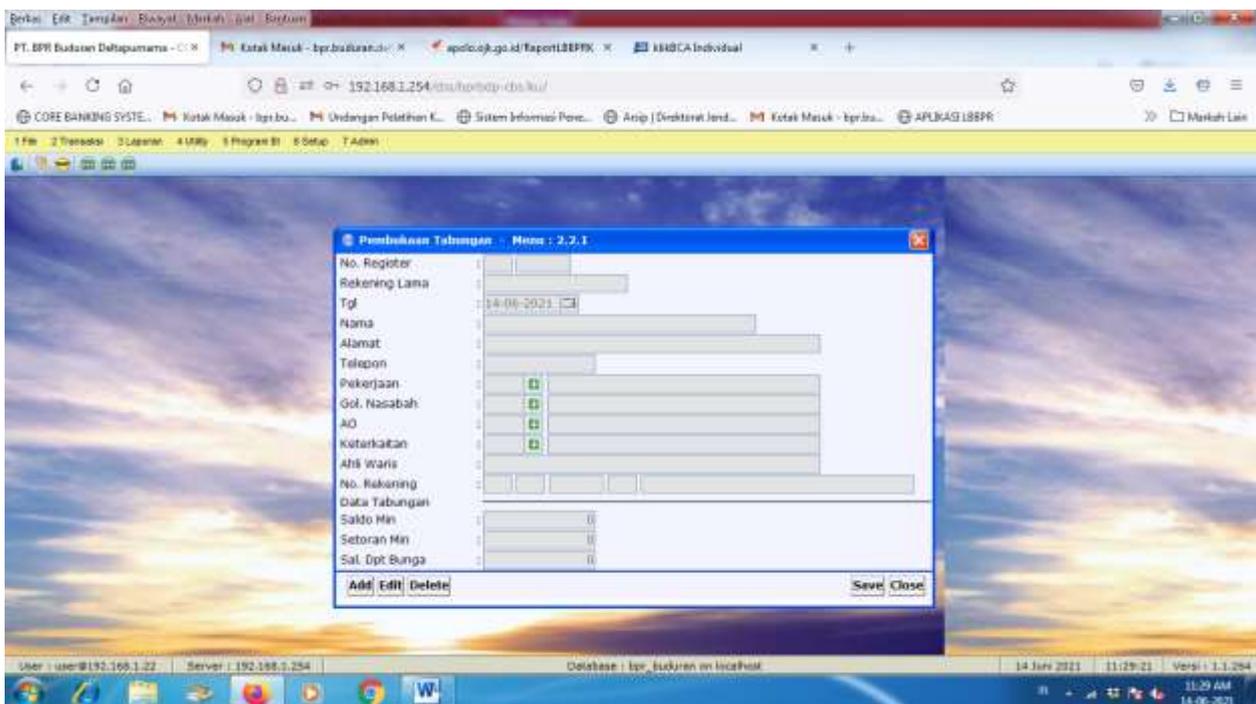
- j. Membuat slip jurnal untuk deposito yang telah jatuh tempo.
- k. Mengerjakan tugas lain yang diinstruksikan oleh pimpinan.

C. Data Master Tabungan

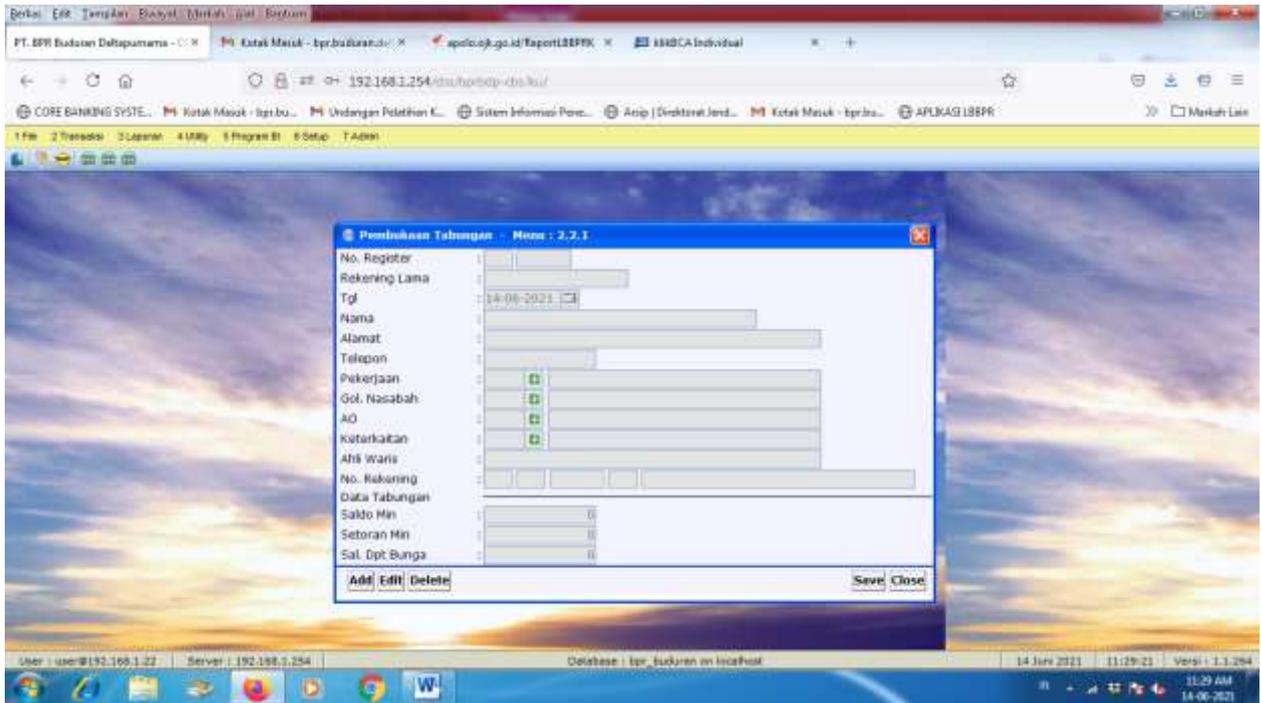
Dalam pembuatan tabungan diperlukan sistem yang digunakan untuk pembukaan rekening baru, mengedit atau menghapus akun rekening nasabah.



Gambar 5 Transaksi Teller



Gambar 6 Transaksi Tabungan



Gambar 7 Pembukaan Tabungan

Data Master Tabungan

Form Aplikasi ini digunakan untuk mengelola data rekening tabungan, data yang telah disediakan akan mudah verifikasi data oleh pengguna operasional agar dapat ditransaksikan/dibaca dari suatu tabung

Search: Kode Kantor: 00 - Kantor Pusat

No. Rekening	No. Alternatif	Nama Nasabah	Alamat	Saldo Akhir	Saldo Blokir	Tgl Register	Verifikasi	Bul
00-05-00309		JAMALUDIN	TAMAN RAYA BEKASI BLOK B 4 NO 17 RT 0	0.00	0.00	17/10/2016	1	
00-05-00308		SARTO	JL KAYUMANIS I LAMA RT.003 Rw.008	0.00	0.00	15/10/2016	1	
00-05-00306		DEDI KUSMAYADI	JALAN BUNGUR 5 NO 85 RT.001 Rw.007	109.000.00	0.00	13/10/2016	1	
00-05-00307		NUR RAHMAN	VILLA BEKASI INDAH 2 BLOK J2 NO 47 RT.0	0.00	0.00	13/10/2016	1	
00-05-00304		MDH DIAN WIDODO	GRYA YASA BLOK B1 23 RT.003 Rw.009	1.468.600.00	0.00	06/10/2016	1	
00-05-00305		HARTONO	PERUM DDN CIBITUNG BLOK G NO 56 RT.0	15.791.000.00	15.675.000.00	06/10/2016	1	
00-02-01669		RAMADHAN KADARUSMAN	PURI CENDANA BLDK A5 NO 15 RT.004 Rw	20.000.00	0.00	05/10/2016	1	
00-02-01668		SISMAN ANDRIANSYAH	GG ASEM I RT.008 Rw.003	20.000.00	0.00	04/10/2016	1	
00-05-00303		SARTIKA CHANDRA KIRANA	PERUMNAS 3 JL P.5APARUA 13 NO 126 RT	5.830.810.00	5.675.000.00	30/09/2016	1	
00-05-00298		JUWITA	VILLA BEKASI INDAH I BLOK D3 NO 5 RT/R	4.849.975.27	3.784.000.00	29/09/2016	1	
00-05-00299		BAMBANG IMAM SANTOSO	RAWA PASUNG JL H RADIAN 1 NO 23 RT.0	114.016.00	0.00	29/09/2016	1	
00-05-00300		FITRI DEWI	JL MERANTI II BLOK G 232 RT.007 Rw.012	114.016.00	0.00	29/09/2016	1	

Buttons: Refresh, Call Mode, Reporting, Insert, Edit, Delete, Print, Close

Gambar 8 Pencarian Rekening Tabungan

Data Rekening Tabungan **Nasabah** Pengelompokan

Nasabah

Nasabah ID

Type Join dan Alamat

Nama Join

Antar Bank Passiva

Kode Perkiraan

Sebagai Jaminan Untuk (Diisi apabila rekening ini dijadikan jaminan kredit)

No Rekening Kredit

Saldo Yang Dijaminkan

Status

Keterangan

Status Akhir

Gambar 9 Insert Nasabah ID

Entry Data Master Tabungan Status Verifikasi 0 (LOCK)

Data Rekening Tabungan **Nasabah** Pengelompokan

Integrasi Produk

Kode Integrasi

Kode Produk

Kode Kantor

Nomor Rekening

No Alternatif

Tanggal Register

No. Seri Buku

Saldo Minimal

Setoran Minimal

Adm Per Bulan

Suku Bunga (Per Tahun) % PPH %

Jangka Waktu (Bulan)

Tanggal Selesai

Saldo Blokir

[Saldo Saat Ini]

Gambar 10 Pengelompokan data tabungan

Data Rekening Tabungan		Nasabah	Pengelompokan
Sandi BI			
Jenis Tabungan	10		Tabungan yang dapat ditarik sewaktu-waktu
Keterkaitan	2		Tidak Terkait
Kode Pemilik	875		ii. Lainnya
Group			
Wilayah			
A/O			
Lainnya			
No Rekening :			
		Simpan	Batal

Gambar 11 Insert Data Tabungan

Keterangan :

1. **Search**, digunakan untuk pencarian data dalam bentuk nomor rekening atau nama atau alamat nasabah, sistem akan mencari kata yang sama atau mirip dengan yang ditulis.
2. **Judul – Judul Kolom**, yang terdiri dari nomor rekening, nama nasabah, nomer alternatif dan lain sebagainya digunakan untuk mengurutkan dari terkecil ke terbesar maupun sebaliknya.
3. **Refresh**, digunakan untuk memperbaharui tampilan data.
4. **Reposting Saldo**, digunakan untuk mengupdate saldo pokok atau saldo akhir jika terdapat kesalahan perhitungan pada transaksi.
5. **Insert**, digunakan untuk menambah data rekening baru.
6. **Edit**, digunakan untuk mengubah data yang belum aktif dan belum memiliki transaksi.
7. **Delete**, digunakan untuk menghapus data yang salah tetapi data tersebut bukan merupakan data yang aktif dan memiliki transaksi.
8. **Print**, digunakan untuk mencetak buku tabungan.
9. **Close**, digunakan untuk keluar serta kembali ke menu utama.

Pengisian Data Master Tabungan

Keterangan :

- a. **Status Verifikasi**, digunakan untuk mengetahui form telah terverifikasi atau belum tetapi tidak dapat merubah status verifikasi karena form hanya untuk mengisi data.
- b. **Kode Integrasi**, digunakan untuk menyesuaikan integrasi antara buku besar dengan tabungan.
- c. **Kode Produk**, merupakan menu untuk mengetahui macam – macam produk, dapat diubah atau diedit. Kode produk berpengaruh pada nilai awal suku bunga, saldo blokir, PPh dan lain
– lain.
- d. **Kode Kantor**, digunakan untuk mengisi kode cabang tempat nasabah membuka tabungan.
- e. **Nomor Rekening**, nomor rekening terisi secara otomatis dengan format kombinasi yang terdiri dari kode kantor, kode produk dan nomor urut rekening.
– merupakan lembaga bank, karena akan mengubah jumlah PPh menjadi nol.
- f. **Kode Perkiraan**, wajib diisi dengan kode perkiraan antar bank passiva.
- g. **Nomor Alternatif**, diisi jika menggunakan penomoran lain.
- h. **Saldo Saat Ini**, untuk mengetahui jumlah saldo selama transaksi berlangsung.
- i. **Tanggal Register**, adalah tanggal pembuatan rekening tabungan.
- j. **Nasabah ID**, diisi dengan kode yang didapatkan saat memasukkan data nasabah.
(Bookrev, 2016b)

D. Data Master Deposito

Dalam pembuatan deposito diperlukan sistem yang digunakan untuk pembukaan rekening deposito baru, mengedit atau menghapus akun rekening deposito nasabah.

No. Rekening	No. Alternatif	Nama Nasabah	Alamat	Tgl. Keluar	Tgl. Jat. Tempo	No. Rek. Simpanan	Jaminan
00-01-00216	00004	TAN, RATNA PANDAWATI	BABATAN MUKTI 2/12 A23 RT./RW. 001/001	22/11/2013	22/12/2013		
00-01-00217	00025	TAN, RATNA PANDAWATI	BABATAN MUKTI 2/12 A23 RT./RW. 001/001	22/11/2013	22/12/2013		
00-01-00087	000105	INDRIANA WIDYA HERMUWANTI	JL. KARSA NO 33 KEDUNGBADAK BARU RT.	21/11/2013	21/12/2013		
00-01-00194	000246	SUNTORO LIEM	JL. SUKASARI 3 NO 34 RT./RW. 006 / 001	21/11/2013	21/12/2013		
00-01-00045	000048	SESERTA	BSD GRIYA LOKA SEKTOR 1-2 EXT RT./RW.	20/11/2013	20/12/2013		
00-01-00100	000120	ISKANDAR TAJUGITO	GREEN GARDEN BUK. H 5/6 RT./RW. 002/01	20/11/2013	20/12/2013		
00-01-00170	000222	KUNAWAN NAHAWI	JL. MADU NO. 20 A RT. 005/003	20/11/2013	20/12/2013		
00-01-00128	000172	CLARA ADRIAN QO WAN TEDDY ADRIAN	JL. BANGBARUNG RAYA BUK. III/14 RT./RW. I	17/11/2013	17/12/2013		
00-01-00204	00011	SUHEN德拉	JL. KELAPA NIAS II FC. 4/10 RT./RW. 012/017	17/11/2013	17/12/2013		
00-02-00024	000167	DWI SWANDIAN	CHEULEUT JL. PAKUAN NO 25 A RT. 003 / 0	16/11/2013	16/02/2014		
00-01-00215	00023	WAN TEDDY ADRIAN	JL. H. ACHMAD SOBANA NO. 80 RT./RW. 001/A	15/11/2013	15/12/2013		

Gambar 12 Data Master Deposito

Keterangan :

1. **Search**, digunakan untuk pencarian data dalam bentuk nomor rekening atau nama atau alamat nasabah, sistem akan mencari kata yang sama atau mirip dengan yang ditulis.
2. **Judul – Judul Kolom**, yang terdiri dari nomor rekening, nama nasabah, nomer alternatif dan lan sebagainya digunakan untuk mengurutkan dari terkecil ke terbesar maupun sebaliknya.
3. **Refresh**, digunakan untuk memperbaharui tampilan data.
4. **Reposting Saldo**, digunakan untuk mengupdate saldo pokok atau saldo akhir jika terdapat kesalahan perhitungan pada transaksi.
5. **Insert**, digunakan untuk menambah data rekening baru.
6. **Edit**, digunakan untuk mengubah data yang belum aktif dan belum memiliki transaksi.
7. **Delete**, digunakan untuk menghapus data yang salah tetapi data tersebut bukan merupakan data yang aktif dan memiliki transaksi.
8. **Print**, digunakan untuk mencetak buku tabungan.
9. **Close**, digunakan untuk keluar serta kembali ke menu utama.

Pengisian Data Master Deposito

The screenshot shows a software interface for adding a new deposit master data. The form is titled 'Tambah Data Master Deposito' and includes the following fields and options:

- Nomor Rekening Terakhir:** 00-02-00025
- Status Verifikasi:** 1 (1:OK)
- Kode Integrasi:** 01 - Deposito 1 Bulan
- Kode Produk:** 01 - Deposito 1 Bulan
- Kode Kantor:** 00 - Kantor Pusat
- Nomor Rekening:** 00-01-00245
- No Bilyet:** (empty)
- Total Roll Over:** 0
- Nomor Alternatif:** (empty)
- Total Point:** 0
- Tanggal Register:** 28/01/2014
- Jml Nominal:** 0.00
- Nasabah ID:** 0000013
- Name:** SUROTO CAHYO PRAWOTO
- Type Join dan Alamat:** KOMP SBS BLOK A 3 NO 10 RT 1/8
- Nama Join:** (empty)
- Tanggal Valuta:** 28/01/2014
- Jangka Waktu (Bh):** 1
- Tgl. Jatuh Tempo:** 28/02/2014
- Suku Bunga (Per Tahun):** 7.50 %
- Bunga Dihitung:** Bulanan
- PPH:** 20.00 %
- Perlakuan Bunga:** Dibayarkan Tiap Bulan
- Perlakuan Bunga Tiap Bulan:** OB Titipan
- Perlakuan Pokok Pada Saat Jatuh Tempo:** ARO
- Saldo Saat Ini:** 0.00
- Status Akhir:** Rekening Baru
- Kode Pemilik:** 800 - Sektor Pemerintah (a. f)
- Wilayah:** 002 - UPH
- Keterkaitan:** 2 - Tidak Terkait
- AJO:** 002 - INDRA
- Lainnya:** 001 - Group 1
- No. Rekening Simpanan:** (empty)
- No Rekening Simpanan (untuk OB Bunga/Pokok):** (empty)
- Sebagai Jaminan Untuk (Diisi apabila rekening ini dijadikan jaminan kredit):** (empty)
- No Rekening Kredit:** (empty)
- Keberangan #1:** (empty)
- Keberangan #2:** (empty)

Buttons at the bottom: Simpan, Batal

Gambar 13 Input Data Deposito

Keterangan :

1. **Rekening Terakhir**, digunakan untuk melihat nomor rekening terakhir yang digunakan pada system.
2. **Status Verifikasi**, digunakan untuk mengetahui form telah terverifikasi atau belum tetapi tidak dapat merubah status verifikasi karena form hanya untuk mengisi data.
3. **Kode Integrasi**, digunakan untuk menyesuaikan integrasi antara buku besar dengan tabungan.
4. **Kode Produk**, merupakan menu untuk mengetahui macam – macam produk, dapat diubah atau diedit. Kode produk berpengaruh pada nilai awal suku bunga, saldo blokir, PPh dan lain – lain.
5. **Kode Kantor**, digunakan untuk mengisi kode cabang tempat nasabah membuka tabungan.
6. **Nomor Rekening**, nomor rekening terisi secara otomatis dengan format kombinasi yang terdiri dari kode kantor, kode produk dan nomor urut rekening.
7. **Nomor Bilyet**, diisi dengan menggunakan nomor yang terdapat pada bilyet deposito asli.
8. **Cek List Antar Passiva Bank**, digunakan apabila nasabah merupakan lembaga bank,

karena akan mengubah jumlah PPh menjadi nol.

9. **Kode Perkiraan**, wajib diisi dengan kode perkiraan antar bank passiva.
 10. **Nomor Alternatif**, diisi jika menggunakan penomoran lain.
 11. **Jumlah Nominal**, yaitu jumlah setoran awal pada deposito.
 12. **Nasabah ID**, diisi dengan kode yang didapatkan saat memasukkan data nasabah.
- (Bookrev, 2016a)

SOAL LATIHAN

1. Tuan Amir mempunyai dana sebesar Seratus juta Rupiah, jika suku bunga LPS deposito bank ABC adalah sebesar 6%, hitung berapa nominal bunga bersih deposito yang diterima Tuan Amir jika didepositokan dengan jangka waktu 3 bulan. Ingat terdapat pajak deposito sebesar 20%.
2. Tuan Amir dalam 2 bulan terakhir ingin mengambil deposito sebesar seratus juta yang semula diikat dengan perjanjian kontrak deposito 3 bulan, dapatkah dana tersebut diambil oleh Deposan tersebut?, berikan alasan saudara.

Referensi

- Muniroh, H. (2016). President Director Tenure and Earnings Management. *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 5(2), 149. <https://doi.org/10.30659/jai.5.2.149-162>
- Nurchahyo, W. D. (2017). *LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk KANTOR KAS PROYEK SENEN*.
- Noviari, N. (2007). Pengaruh Kemajuan Teknologi Informasi Terhadap Perkembangan Akuntansi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 2(1), 1– 14.
- Nurul Ichsan. (2014). *Pengantar Perbankan*.
- Pardede, A. M. H. (2018). *Analisis Rasio Likuiditas Untuk Menilai Tingkat Kesehatan Laporan Keuangan Pt. Harapan Guna Sejahtera Medan*. 6(1), 37–46. <https://doi.org/10.31219/osf.io/pcf2n>
- Perbankan, B. M. (2019). *Buku 1. Manajemen Perbankan*. Desember. Rahmayuni, S. (2017). Peranan Laporan Keuangan dalam Menunjang

BAB 3

BACK OFFICE KREDIT

Tujuan Pembelajaran

- A. Memahami dan Menjelaskan tentang Pengertian *Back Office* Kredit
- B. Memahami dan Mengidentifikasi mengenai Sistem *Back Office* Kredit
- C. Menjelaskan dan Menerapkan Analisis 5 C kredit
- D. Memahami dan Mengidentifikasi Aksesoris kredit

A. Pengertian Back Office

Peranan dan fungsi Back Office merupakan sekumpulan orang atau sekelompok orang yang bertugas mengurus berbagai laporan – laporan penjualan, kegiatan keuangan dan berbagai masalah administrasi serta back office mencari kelengkapan berbagai data yang berhubungan dengan penyajian dan pelayanan yang berkaitan dengan penyampaian informasi kepada nasabah atau calon nasabah di lembaga keuangan perbankan. Tanggung jawab penuh yang harus dimiliki oleh seorang back office kredit adalah berkaitan dengan data primer untuk pengajuan kredit yang meliputi data ktp, stnk, bpkb, data rekening listrik dan pbb beserta data shm dan apht atau akta pemasangan hak tanggungan serta slip gaji karyawan.

Operasi back office mencakup proses yang digunakan oleh karyawan yang membantu menjaga bisnis tetap berjalan. Akuntansi, keuangan, inventaris, pemenuhan pesanan, distribusi, dan pengiriman adalah contoh sistem back office. Sistem back office bisa manual atau otomatis. Sistem kantor depan difokuskan pada pelanggan dan mengacu pada aktivitas seperti penjualan, pemasaran, dan layanan pelanggan. Integrasi yang efektif dari sistem back office dengan e-commerce meningkatkan koordinasi dengan front office sehingga menghasilkan layanan pelanggan yang lebih baik dan mengurangi duplikasi upaya oleh staf. (Systems, n.d.)

Back Office di lembaga keuangan perbankan merupakan posisi penentu dalam penyajian data kredit yang nantinya dapat diputuskan apakah kreditnya didanai atau tidak oleh lembaga keuangan perbankan. Back office juga harus mensupport dan proaktif terhadap segala kebutuhan nasabah serta disesuaikan dengan strategi lembaga keuangan perbankan terutama bekerjasama dengan customer service dan teller. Back Office legal harus mampu memperhitungkan segala risiko kredit karena pusat informasi mengenai data

nasabah kredit dan jaminan telah terinput di data master back office legal. Golongan debitur dan jenis usaha juga dapat diketahui dengan baik. Kesemua data diatas dapat meningkatkan kredibilitas dan reputasi lembaga keuangan perbankan jika banyak nasabah yang mengambil produk kredit.

Berbagai Jenis pekerjaan pada bagian Back office legal adalah enginputan data nasabah, jenis penggunaan, golongan debitur dan masa pinjaman serta besarnya plafond kredit. Sedangkan kegiatan yang dilakukan di bagian back office adalah kliring dan transfer.

Tugas Back Office

Petugas back office wajib mendapat pelatihan sesuai dengan bidang tugasnya dengan penekanan pada :

- a. Menyajikan pelatihan tentang profil nasabah kredit.
- b. Menyajikan pelatihan tentang tugas dan tanggung jawab back office legal yang berkaitan dengan kegiatan transaksi kredit yang tidak sesuai dengan debitur dan jaminan yang digunakan.
- c. Menyajikan pelatihan tentang antisipasi kegiatan pencurangan dan pemalsuan jaminan, stnk, pajak, ktp, kk, bpkb, shm dan melakukan tindak lanjut untuk kegiatan koreksi..
- d. Pemahaman terhadap langkah-langkah yang diperlukan sebagai tindak lanjut bila terdapat Transaksi Keuangan Mencurigakan.
- e. Menyajikan pelatihan terhadap kegiatan mentaksir taksasi apakah jumlah kredit yang diberikan sesuai atau melebihi antara plafond dan jaminan yang diberikan debitur.

B. Sistem Back Office

Dalam sistem Back Office memuat atas tugas yang perlu diperhatikan dalam beberapa aspek adalah :

Pada dasarnya Back Office mendukung berjalannya aktifitas oprsional harian transaksi bank dan melanjutkan tugas di Front Office kemudian melakukan seluruh aktivitas kegiatan oprasional antara lain :

- 1) Melayani Deposito, Tabungan, Cek BG Nasabah, Giro dan Aktivitas Kriling yaitu dalam perhitungan utang piutang pada bank peserta kriling dalam suatu wilayah kriling dengan menggunakan cara menukarkan warkat kriling di dalam lembaga kriling yang mana dibentuk dan dikoordinir oleh Bank Indonesia.
- 2) Melakukan pengawasan pada deposito yang jatuh tempo.

Dalam pelaksanaan kegiatan rutin harian bank yang tidak terkait dengan melalui transaksi nasabah atau internal, yaitu :

- 1) Bagian umum adalah bagian yang mengurus atau bertugas mengarsip dokumen maupun laporan, menyelesaikan pemberitahuan yang terkait pada papan informasi atau monitor display dengan memuat ketentuan yang berlaku dan melakukan pembayaran pada utilitas kantor seperti air, listrik hingga telepon.
- 2) Pada bagian personalia bertugas dalam membuat laporan karyawan yang tidak hadir berkerja, memonitor penampilan dalam pemakaian seragam maupun ID Card karyawan dan melakukan pembayaran tunjangan kesehatan pada karyawan. (Basuki, 2019a)

Ditengah ekonomi global yang melemah dan masih berlanjut pada tahun 2013 pertumbuhan perekonomian indoneia tumbuh cukup kuat. Diperkirakan pada tahun 2013 sebesar 57% dan pada tahun sebelumnya 2012 mencapai 6,3%. PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk adalah salah satu sebuah industri perbankan yang memiliki asset terbesar yang ada di Indonesia dengan total 672 Triliun pada tahun 2013.

Dalam meningkatkan kinerja perusahaan dibentulah direktorat yang telah memiliki spesialisasi dalam menjalankan usaha perbankan. Diantaranya adalah Direktorat Comercial dan bussiness banking yang memiliki fungsi penghimpun dana dan penyalur kredit bagi perusahaan dengan limit 10-500 milyar rupiah.

Semakin banyaknya pilihan yang ditawarkan oleh perusahaan yang membentuk kondisi masyarakat yang krisis dimana masyarakat dalam memilih produk yang akan paling memberikan rasa kepuasan dalam produk yang diinginkan untuk itu konsumen memperhatikan kualitas produk maupun jasa yang ditawarkan. Konsumen dalam mengambil keputusan pembeliannya apabila jasa yang telah ditawarkan sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen tersebut.

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk memahami pentingnya meningkatkan kinerja perusahaan. Strategi yang perlu untuk diperhatikan dalam pesaingan bisnis yang ketat dan dewasa ini adalah Customer Relationship Manajemen (CRM) merupakan salah satu sarana dalam menjalin hubungan antara perusahaan maupun para Stakeholder. Banyak perusahaan yang memanfaatkan Customer Relationship Manajemen (CRM) dalam menjalin hubungan dengan beberapa pelanggan. Dalam memanfaatkan Customer Relationship Manajemen (CRM) yang terdiri atas beberapa komponen Front Office dan Back Office. (Anisa, 2016)

Dalam meningkatkan kualitas mutu pada sistem pelayanan maupun kinerja, pihak perbankan dituntut untuk terus menggunakan tenaga kerja sumber daya manusia yang tersebut di khususnya pada bagian Front Office (Bagian Depan Kantor) dan Back Office (Bagian Belakang Kantor). Pada bagian Front Office yang mana paling berperan dalam meningkatkan pelayanan jasa yang mana yakni bagian Teller. Pekerjaan Teller setiap harinya berhadapan dengan banyak nasabah dan masyarakat umum dalam sebuah tugasnya Teller bertanggung jawab atas sejumlah uang. (Industri et al., n.d.)

Kinerja setiap Teller harus diawasi rutin oleh menejer pemeriksaan terkait dengan hasil kinerja pada terjadinya transaksi yang dikerjakan oleh Teller yang mana akan menghasilkan laporan kegiatan transaksi harian dengan disertai bukti-bukti dalam sebuah transaksi yang mana keabsahannya diperiksa secara teliti dan detil terlebih dahulu oleh Head Teller (Kepala Bagian Teller) yang merupakan atasan Teller. Selain itu juga ada bagian lain sebagai audit pemeriksaan yakni pada bagian Back Office berperan sangat penting.

Terutama di bagian Accounting Control yang mana tugas pokoknya memeriksa maupun pengecekan kembali pada kegiatan transaksi harian pada masing-masing bank terkait kegiatan bagian Teller. Selain itu kegiatan tersebut berguna untuk kenyamanan dan keamanan pengguna (Nasabah) kegiatan dilakukan untuk mencegah terjadinya ketidakseimbangan berbagai kantor cabang. Front Office dan Back Office Operation pada Bank yang saling terkait maupun saling membutuhkan. (Industri et al., n.d.)

C. Analisis Kredit

Analisis kredit merupakan sebuah penelitian pada calon nasabah yang mencakup latar belakang nasabah, prospek usaha, jaminan kredit, dan kemampuan nasabah dalam menghasilkan laba (Andrianto, Fatihudin, D; Frimansyah., 2019). Tujuan dari analisis ini adalah untuk mencegah terjadinya risiko kredit macet atau kredit bermasalah akibat salah analisis yang disebabkan oleh data-data fiktif yang diberikan nasabah (Abdullah & Wahjusaputri, 2018).

Adapun penelitian pada nasabah dengan Analisis 5 C Kredit adalah sebagai berikut :

a. Character

Character adalah penilaian atas watak, karakter atau sifat debitur. Hal ini sangat penting diketahui oleh perbankan karena dari penilaian karakter ini dapat diketahui sejauh mana itikad atau kemauan debitur dalam melunasi kreditnya. Untuk

mengetahui karakter debitur dapat dilihat dari riwayat hidup atau latar belakang debitur serta reputasi debitur dalam kehidupan pribadinya maupun di lingkungan usahanya.

b. Capacity

Capacity merupakan penilaian atas kemampuan seorang nasabah dalam mengelola usahanya serta memperoleh laba sebagai sumber pelunasan hutangnya. Dari penilaian ini dapat diketahui apakah debitur mampu melunasi kreditnya secara tepat waktu. Terdapat beberapa pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai *capacity* seorang nasabah :

1. Pendekatan historis, merupakan pendekatan yang menilai apakah terdapat perkembangan dari waktu ke waktu atas *pas performance*.
2. Pendekatan financial, merupakan penilaian atas latar belakang pendidikan para pengurus perusahaan dikarenakan pendidikan merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan dengan teknologi atau profesionalisme yang tinggi.
3. Pendekatan yuridis, merupakan penilaian kapasitas calon debitur dalam hal mewakili perusahaan pada sebuah perjanjian kredit dengan bank.
4. Pendekatan Manajerial, merupakan penilaian atas keterampilan calon debitur dalam hal pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen pada pengelolaan bisnis atau usaha yang dimilikinya.
5. Pendekatan teknis, merupakan penilaian atas kemampuan calon debitur dalam hal pengelolaan faktor produksi yakni bahan baku, SDM, peralatan dan mesin, administrasi dan keuangan perusahaan serta penguasaan pasar.

c. Capital

Capital adalah penilaian atas besarnya tingkat modal sendiri serta keefektifan modal yang dimiliki calon debitur pada usahanya. Besarnya tingkat modal yang dimiliki calon debitur akan membuat bank merasa yakin dalam menyalurkan kreditnya. Untuk mengetahui hal ini dapat

dilihat dari laporan keuangan neraca dan laba rugi serta melalui analisis rasio likuiditas, solvabilitas, rentabilitas, dan lain-lain.

d. Collateral

Collateral merupakan penilaian atas jaminan yang diserahkan debitur kepada bank atas kredit yang diterimanya. Penilaian atas jaminan yang diserahkan debitur kepada bank antara lain adalah jenis jaminan, status hukum, bukti kepemilikan dan lokasi jaminan. Adapun jenis jaminan tidak harus berbentuk barang tetapi juga dapat berbentuk jaminan pribadi, *letter of guarantee*, *letter of comfort*, rekomendasi dan *avails*. Terdapat dua segi penilaian atas jaminan yakni :

1. Segi ekonomis, merupakan nilai ekonomis atas benda yang digunakan sebagai jaminan.
2. Segi yuridis, merupakan penilaian atas pemenuhan syarat-syarat yuridis barang yang digunakan sebagai jaminan.

e. Condition

Condition merupakan penilaian atas kondisi ekonomi, sosial, dan politik saat ini serta prediksi sektor masing-masing usaha atas kondisi di masa yang akan datang. Prediksi tersebut dapat dilakukan melalui penelitian atas peraturan pemerintah, situasi politik dan ekonomi dunia serta keadaan yang mungkin akan mempengaruhi pemasaran di masa akan datang. Penilaian atas prospek usaha debitur kedepannya sangat penting dilakukan untuk meminimalisir terjadinya kredit macet.

Menurut (Nurul Ichsan, 2014) selain analisis 5 C kredit tersebut perbankan juga dapat melakukan analisis 7 P kredit, dengan penilaian sebagai berikut :

a. Personality

Merupakan penilaian atas kepribadian nasabah yang dapat dilihat dari perilaku sehari-hari dan maupun kepribadian di masa lalu. Penilaian *personality* ini mencakup emosi, tingkah laku, serta respon nasabah saat menghadapi dan menyelesaikan suatu masalah.

b. Party

Merupakan tindakan pengklasifikasian nasabah dalam beberapa kelompok tertentu oleh perbankan berdasarkan karakter, modal yang dimiliki serta tingkat loyalitas.

Pengklasifikasian ini akan menyebabkan pemberian fasilitas yang berbeda oleh bank kepada tiap-tiap nasabah sesuai dengan kelompoknya.

c. Purpose

Merupakan penilaian atas tujuan pengambilan kredit oleh nasabah dalam hal ini termasuk juga jenis kredit yang diinginkan oleh nasabah. Dengan cara ini dapat diketahui tujuan nasabah dalam mengambil kredit, apakah digunakan untuk investasi, modal usaha, produktif, konsumtif, dan lain-lain.

d. Prospect

Adalah penilaian atas prospek keuntungan usaha yang dimiliki nasabah di masa yang akan datang. Prospek yang bagus atas usaha yang dimiliki nasabah sangat penting bagi perbankan karena hal tersebut merupakan sumber pembiayaan / pelunasan kredit nasabah.

e. Payment

Merupakan sebuah indikator penilaian atas cara nasabah dalam melunasi kreditnya, yang dimaksud dalam hal ini adalah sumber dana yang dimiliki debitur untuk melunasi kredit. Semakin banyak sumber dana atau penghasilan yang debitur miliki maka semakin aman karena apabila terdapat usaha yang mengalami kerugian maka dapat tertutupi oleh usaha lainnya.

f. Profitability

Adalah tindakan analisis yang dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kemampuan debitur dalam memperoleh laba. Pengukuran profitabilitas dilakukan dari waktu ke waktu (periode ke periode) apakah terdapat peningkatan atau cenderung tidak ada peningkatan / stagnan, apalagi dengan adanya jumlah kredit yang akan diterima.

g. Protection

Merupakan tindakan dengan tujuan untuk mendapatkan dan menjaga jaminan perlindungan atas kredit yang diberikan kepada nasabah sehingga keamanan kredit benar-benar terjaga. Jaminan perlindungan yang diberikan oleh debitur dapat berupa jaminan asuransi, jaminan orang atau pun jaminan barang berwujud.

Adapun aspek-aspek yang perlu diperhatikan saat melakukan analisis kredit dan menentukan kelayakan pemberian kredit kepada nasabah adalah sebagai berikut :

a. Aspek Hukum / Yuridis

Tujuan dari aspek ini adalah memastikan atau menilai keabsahan dokumen pengajuan kredit yang diberikan nasabah kepada pihak perbankan (Surat Izin Usaha Industri (SIUI), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Tanda Daftar Perusahaan (TOP), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Sertifikat Tanah, dan lain-lain). Keabsahan dokumen sangat penting untuk menghindari dokumen palsu atau sedang dalam keadaan sengketa sehingga dapat menimbulkan masalah kedepannya. Penilaian atas keabsahan dokumen-dokumen tersebut dapat dilakukan dengan mendatangi lembaga bersangkutan yang berhak menerbitkan atau mengeluarkan dokumen.

b. Aspek Pemasaran (Marketing)

Penilaian atas aspek ini dapat dilihat melalui strategi pemasaran yakni tinggi rendahnya tingkat permintaan atas produk yang dihasilkan oleh perusahaan dalam kurun waktu 3 bulan yang lalu atau 3 tahun yang lalu, rencana penjualan produksi untuk 3 bulan atau 3 tahun yang akan datang, peta kekuatan pesaing, dan prospek produk secara keseluruhan. Berdasarkan hal tersebut dapat perbankan dapat mengetahui prospek usaha untuk saat ini serta di masa yang akan datang.

c. Aspek Keuangan

Penilaian atas aspek keuangan dapat dilihat dari sumber dana pembiayaan atas usaha yang dimiliki nasabah serta efektifitas penggunaan dana tersebut dalam operasional perusahaan yang tertera dalam laporan keuangan *cash flow* (laporan arus kas). Adapun rasio-rasio keuangan yang dapat digunakan untuk menilai kelayakan aspek keuangan atas perusahaan yang dimiliki nasabah antara lain : Profitability Indeks (PI), Net Present Value (NPV), Break Even Point (BEP), Internal Rate of Return (IRJK) dan Payback Period (PP).

d. Aspek Teknis atau Operasi

Aspek ini menilai hal yang berkaitan dengan proses produksi atau operasional perusahaan seperti kualitas sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan, jenis dan kapasitas mesin yang digunakan, pencapaian serta pengalaman yang dimiliki perusahaan dalam pengelolaan proyek dan banyak pertimbangan lainnya.

e. Aspek Sosial dan Ekonomi

Merupakan aspek yang menganalisis dampak atas usaha atau proyek yang dimiliki nasabah terhadap masyarakat sekitar serta perekonomian. Contoh dampak tersebut antara lain : ekspor barang meningkat, pendapatan masyarakat sekitar meningkat,

jumlah pengangguran berkurang, daerah yang terisolasi dan terkurung dapat lebih terbuka, sarana serta prasarana yang tersedia untuk masyarakat meningkat.

f. **Aspek AMDAL**

Adalah aspek yang menganalisis dampak yang akan diterima oleh lingkungan sekitar usaha, baik di darat, laut maupun udara. Aspek ini bertujuan untuk mencegah terjadinya dampak pencemaran lingkungan yang diakibatkan oleh usaha yang dibiayai oleh kredit yang diberikan perbankan. Contoh pencemaran lingkungan yang sering terjadi adalah, polusi udara dan debu, lingkungan yang menjadi bising dan panas, air berubah warna atau rasa serta berbau busuk karena limbah usaha, tanah yang berubah menjadi gersang, dan banyak lainnya.

D. Aksesoris Kredit

Kredit dapat diketahui berasal dari bahasa Yunani “Credere”, yang berarti “kepercayaan” Pengertian kredit diuraikan secara detail sebagai berikut:

1. Kredit merupakan sebuah produk perbankan yang digunakan untuk pembelian barang konsumtif, modal kerja ataupun investasi dengan pengikatan notaris akan perjanjian kreditnya dan telah disepakati waktu pembayaran dan suku bunga yang telah disepakati bersama.
2. Berdasarkan pengertian Lembaga Perbankan Bab 1, pasal 1 ayat 12 Undang-undang No. 7 tahun 1992 yaitu : Kredit merupakan kegiatan penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam – meminjam antara bank dengan pihak lain dimana telah diwajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan jumlah bunga yang telah disepakati, imbalan atau pembagian hasil keuntungan. (Perbankan, 2019)

Bentuk perkreditan bervariasi dan dapat ditinjau dari beberapa segi antara lain :

- Jenis kredit yang diberikan perbankan dapat dibagi menjadi:
- Sifat Kredit yang meliputi:

1. Kredit yang dibiayai Bank.

Berbagai bentuk kredit dapat ditentukan dari objek kredit yang dibiayai bank yang bersangkutan tersebut antara lain :

- a. Kredit yang eruntukkannya untuk Modal Kerja dimana kredit Modal Kerja (KMK) merupakan bentuk kredit yang telah diberikan oleh bank

kepada calon debitur untuk berusaha memenuhi berbagai macam kebutuhan modal kerjanya. Modal kerja yang diberikan biasanya habis dalam satu siklus usaha dan jelas penghitungan modal tersebut digunakan untuk apa saja dan status kepemilikan usahanya juga jelas.

- b. Kredit Untuk Investasi yaitu perbankan mengeluarkan kredit yang ditujukan untuk pembelian barang modal yang digunakan tidak habis dalam satu siklus usaha dan tidak habis oleh proses depresiasi atau penyusutan dengan jangka waktu lebih dari 5 tahun dan tidak kurang dari 20 tahun..
- c. Personal Loan adalah produk bank yang merupakan kredit konsumtif untuk pemenuhan berbagai macam kebutuhan rumah tangga.
- d. Non Cash Loan adalah bank memberikan kredit dalam bentuk tunai dan dapat ditarik sewaktu waktu secara tunai atau melalui pemindahbukuan atau auto debet. Dalam kredit jenis ini juga mengandung suatu pernyataan kesanggupan untuk kepastian pembayaran angsuran di waktu mendatang. Bank akan merealisasikan semua kegiatan transaksi yang dijanjikan menjadi efektif antara lain fasilitas L/C impor dan berbagai produk Bank Garansi. Setelah semua transaksi menjadi efektif, langkah berikutnya adalah Bank akan melakukan kegiatan transaksi tersebut.

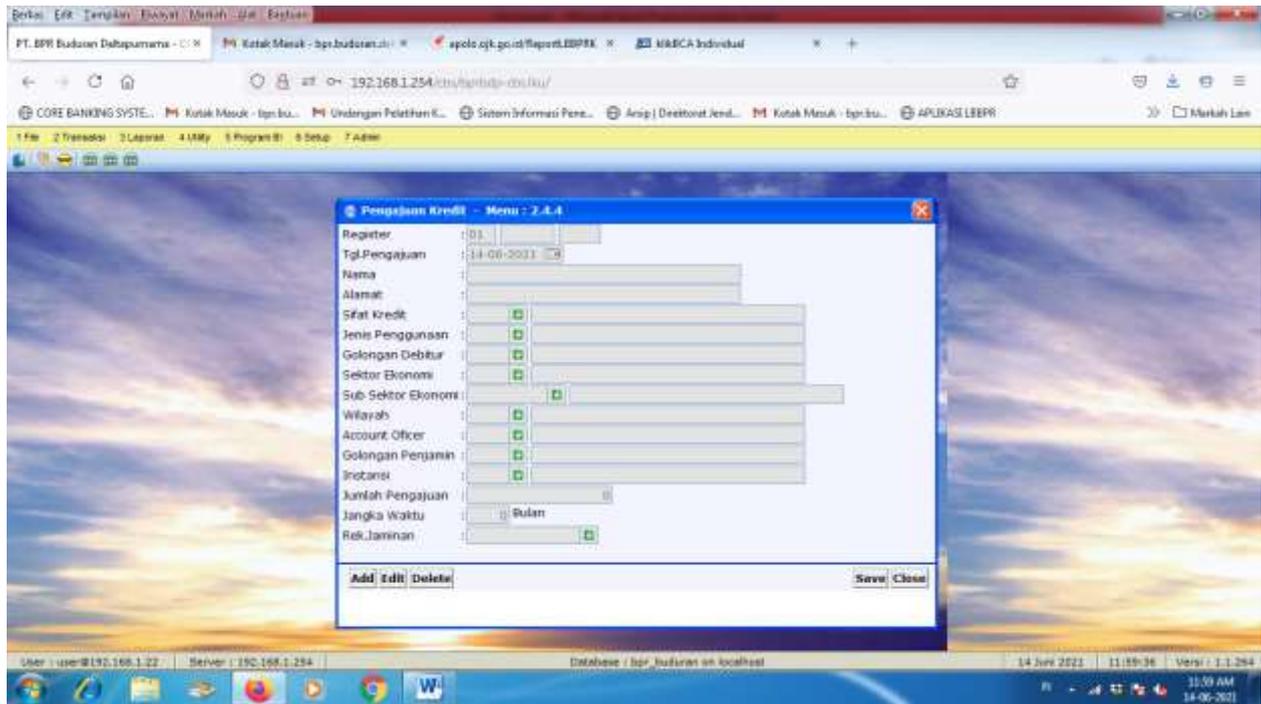
2. Menurut Sifat – sifatnya

Pengelompokkan jenis kredit menjadi 2 menurut sifat yaitu :

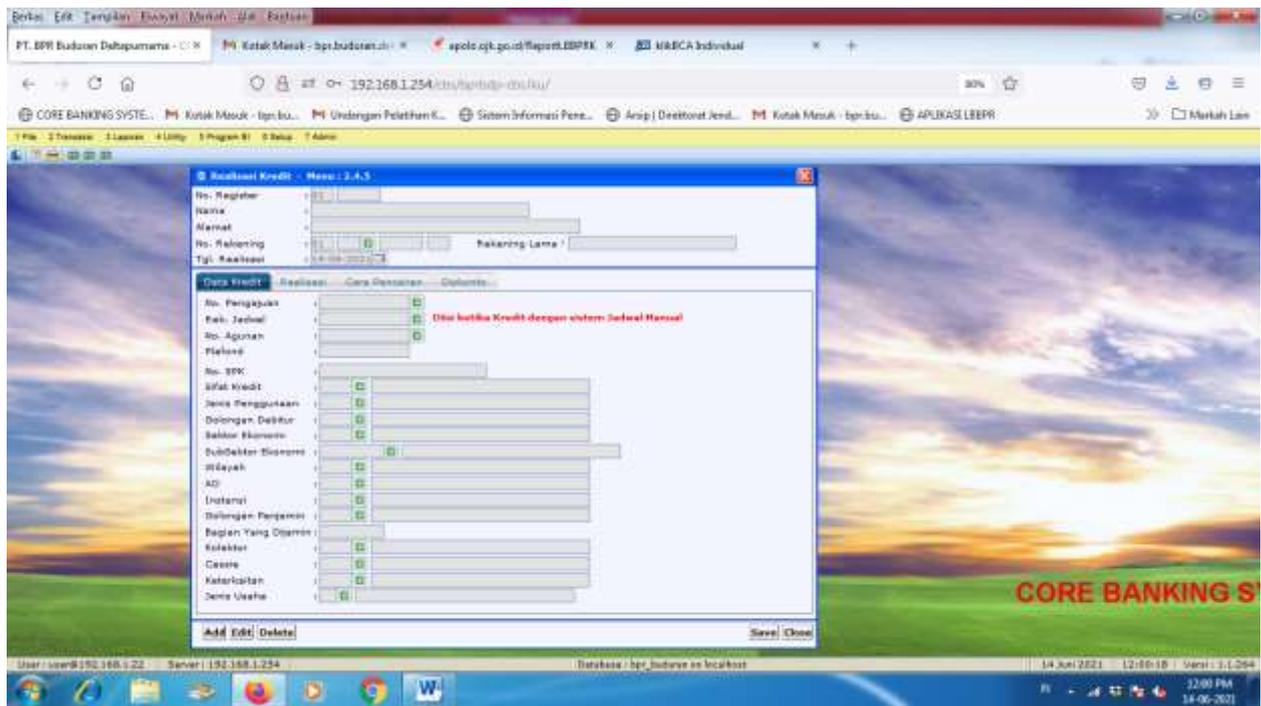
- a. Revolving Credit atau kredit berulang. Yaitu kredit yang teramat cocok untuk kalangan perkebunan, perdagangan industri, kebutuhan sarana dan prasarana. Jenis kredit ini dilakukan berulang kali dan jangka waktu juga dapat diperpanjang sesuai kesepakatan. Untuk jenis kredit ini, baki debet akan berfluktuasi mengikuti kredit yang direalisasi Bank atas permintaan nasabah yang tentunya disesuaikan dengan plafond dan agunan yang ada. Jenis kredit ini sangat diminati oleh nasabah dan dikenal dengan Kredit Top Up Plafond.
- b. Kredit Dengan Plafond Menurun atau Kredit Investasi Kredit. Adalah jenis – jenis kredit yang plafondnya menurun secara bertahap sesuai dengan jadwal angsuran yang telah disepakati antara bank dengan nasabah. Pemberian kredit atas dasar plafond menurun ini diberikan untuk

pembiayaan “Deffered cost” yang diperlukan oleh nasabah untuk pembelian barang- barang modal yang mempunyai turnover lebih dari satu siklus usaha. (Perbankan, 2019)

Data Master Kredit



Gambar 14 Data Master Kredit



Gambar 15 Pengisian Data Nasabah Kredit

Dalam penginputan data kredit, kita harus mengetahui erbagai data nasabah yang berkaitan dengan:

1. Nama Nasabah
2. Alamat Nasabah
3. Sifat kredit yang akan digunakan, apakah permodalan, investasi maupun konsumtif
4. Golongan Debitur
5. Jenis penggunaan
6. Sektor ekonomi
7. Jumlah Pinjaman
8. Nama account Officer
9. Jangka waktu pinjaman
10. Metode pembayaran angsuran, apakah flat, floating ataupun metode musiman
11. Jenis usaha debitur/nasabah
12. Jaminan yang digunakan.

Dalam penggunaan jaminan untuk kegiatan kredit, nasabah atau debitur dapat menggunakan jaminan bergerak maupun tidak bergerak. Jika jaminan bergerak yaitu 1 unit kendaraan beserta bpkb yang diikat dengan fiducia, sedangkan pada jaminan tidak bergerak dapat berupa shgb atau shm beserta bangunan yang diikat dengan perjanjian khusus serta pemasangan APHT .

SOAL LATIHAN

1. Sebagai seorang back office legal kredit, data apa saja yang perlu dipersiapkan dalam menginput data master Kredit?. Jelaskan secara detail
2. Apa yang dimaksud dengan 5C dalam analisis kredit Jelaskan secara detail.
3. Apa yang dimaksud dengan 7P dalam analisis kredit?. Jelaskan secara detail.

Referensi

- Kardinal. (2016). Pengantar Akuntansi (Bahan Ajar). *Pengantar Akuntansi (Bahan Ajar)*, 1, 71. http://eprints.mdp.ac.id/1917/1/PENGANTAR_AKUNTANSI-KARDINAL12082016.pdf
- Kutubi, S. S., Ahmed, K., & Khan, H. (2017). Pacific-Basin Finance Journal Bank performance and risk-taking — Does directors ' busyness matter? *Pacific-Basin Finance Journal*, *PACFIN-00912*; 16. <https://doi.org/10.1016/j.pacfin.2017.02.002>
- Kurniati, Heny and Maulana, H. (2014). PERHITUNGAN BAGI HASIL DAN PENANGANAN PENCAIRAN DEPOSITO MUDHARABAH PADA BPR SYARIAH AMANAH UMMAH. *Moneter : Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 2(1), 1–11.
- Maharsi, S. (2000). Pengaruh Perkembangan Teknologi Informasi Terhadap Bidang Akuntansi Manajemen. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 2(2), 127–137. <https://doi.org/10.9744/jak.2.2.pp.127-137>
- Muniroh, H. (2016). President Director Tenure and Earnings Management. *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 5(2), 149. <https://doi.org/10.30659/jai.5.2.149-162>
- Nurchahyo, W. D. (2017). LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk KANTOR KAS PROYEK SENEN.

BAB 4

TELLER

Tujuan pembelajaran

- A. Memahami dan Menjelaskan Pengertian Teller
- B. Menjelaskan dan Menganalisis Tugas dan tanggung jawab Teller
- C. Memahami dan Menjelaskan Macam-macam Transaksi Teller / Data Master
- D. Memahami dan Mengidentifikasi Aksesoris dan peralatan penunjang Teller

A. Pengertian Teller

Sistem Teller adalah suatu rangkaian prosedur yang digunakan untuk memberikan pelayanan nasabah di counter yang mana proses kerjanya sebagian besar diselesaikan sendiri oleh teller yang bersangkutan dengan melihat dan menginput data nasabah sesuai ID/KTP tanpa melalui prosedur yang biasa ditempuh dalam sistem kasir.

Teller merupakan karyawan bank yang bertanggungjawab terhadap pemindahan arus kas yang berupa uang tunai maupun non tunai. Teller dapat juga disebut kuasa kas terbatas karena dalam teller dapat bertindak secara langsung untuk melakukan transaksi.

Definisi kas menurut Standar Khusus Akuntansi Perbankan Indonesia (SKAPI) / PSAK No. 31: Mata uang kertas dan logam baik rupiah maupun valas yang masih berlaku sebagai alat pembayaran yang sah termasuk uang yang ditarik dari peredaran. Bagian kas sebagai pengelola likuid, secara fisik berupa uang atau surat berharga dalam transaksi sehari – hari yang masuk dan keluar serta disimpan dalam vault atau tempat khusus. Dengan adanya sistem Teller, antara nasabah dengan petugas Bank yang melayani terdapat hubungan pelayanan secara langsung, cepat, dan aman.

Dalam kehidupan sehari – hari tentunya kita tidak bisa lepas dari penggunaan teknologi yang ada. Termasuk dalam dunia perbankan. Banyak bank – bank yang ada di sekitar tempat tinggal kita sudah menggunakan teknologi dalam operasionalnya, dengan penggunaan teknologi yang semakin modern dan canggih ini dapat mempercepat pelayanan bank dalam kegiatan operasional serta memudahkan tugasnya untuk melayani para nasabah dan dapat meminimalisir resiko yang ada. Semakin majunya teknologi dalam dunia informasi membuat perbankan mulai beralih menggunakan teknologi berbasis komputer yang mana mulanya mereka dalam melayani nasabah harus bertatap muka kini hanya dengan melalui internet sudah dapat melayani para nasabahnya dengan beragam layanan yang ada.

Hal ini tidak hanya dirasakan oleh para nasabah bank saja tetapi juga membuat para pengusaha menempatkan teknologi sebagai unsur utama dalam proses inovasi produk dan jasa sebagai perubahan bisnis. Layanan yang mereka berikan seperti banyak kita menemui mesin ATM (Auto Teller Machine) yang memudahkan kita untuk mengambil uang kapan saja karena tidak dibatasi oleh jam tutup melainkan buka 24 jam, data – data antara kantor cabang dengan kantor pusat dapat disinkronisasi, dilakukannya penggunaan database, serta terdapat transaksi keuangan berupa transfer uang melalui mobile ataupun melalui teller. Dengan adanya jaringan komputer membuat perbankan membuat biaya hubungan komunikasi dengan klien menjadi lebih efisien, hemat dan cepat.

Bank Indonesia sendiri lebih sering menggunakan istilah teknologi informasi dan komunikasi pada perbankan relatif lebih sering menggunakan istilah Teknologi Sistem Informasi (TSI) Perbankan untuk semua terapan teknologi informasi dan komunikasi dalam layanan perbankan. Sistem informasi menurut Sutabri merupakan sistem yang mempertemukan pengelolaan transaksi harian untuk mendukung fungsi organisasi yang bersifat manajerial kegiatan strategi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan – laporan yang ditentukan dalam suatu organisasi (Sirait & Sidik, 2019).

Sebagai mahasiswa pastinya kita tidak asing dengan formulir pendaftaran pada proses penerimaan mahasiswa baru di sebuah universitas. Seperti yang terjadi pada Universitas Sanata Dharma dimana mereka menerapkan sistem “bayar dulu baru isi” untuk mengurangi calon mahasiswa yang iseng mendaftar, sistem host to host yang diluncurkan ini berkolaborasi bank BRI pada teller bank BRI. Cara kerja aplikasi ini secara umum yaitu kode bayar akan diberikan kepada calon mahasiswa yang sudah membayar pada setiap transaksi. Selain itu sebuah aplikasi *web service* yang mempunyai tujuan utama agar semua layanan elektronik perbankan (mesin ATM, internet banking, sms banking, dan mobile banking) dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa untuk digunakan dalam pembelian formulir pendaftaran calon mahasiswa sehingga pembelian formulir pada luar jam kerja teller bank tetap bisa dilakukan dengan memanfaatkan *web service* ini.

Web service ini sendiri terdiri pada sebuah perangkat mesin rancangan lunak berfungsi dalam mendukung suatu operasi mesin antar mesin dengan melalui interaksi jaringan komputer pada sebuah aplikasi web server, world wide web (WWW), Hyper Text Transfer Protocol (HTTP), yang memungkinkan komunikasi antar berbagai aplikasi dengan menggunakan standar terbuka diantaranya seperti HTML, XML (standar pertukaran pesan dan suatu data), WSDL, dan SOAP. Didalam hal sinkronisasi antar entitas bisnis (sinkronisasi data barang penjualan, data uang penjualan, dan data stok barang) dapat menggunakan *webservice* yang menghubungkan bank, entitas toko,

maupun produsen barang. Para pihak yang berinteraksi (customer ke supplier dan supplier ke warehouse) secara *peer-to-peer* menggunakan komunikasi standar yang akan menyembunyikan kompleksitas pemrograman pada masing – masing pihak dalam pemanfaatan pengiriman pesan, data, protokol, maupun bahasa. Terdapat 2 service yang penting pada web service ini yaitu *inquiry* (service untuk memberikan informasi tagihan) dan *payment* (service untuk pembayaran) dengan menggunakan aplikasi interaksi antar bank dengan universitas. Pin pembayaran maupun kode pembayaran diharuskan sudah siap ketika akan melakukan transaksi yang mengakomodasi sistem “bayar dulu baru isi” dengan sedikit perbedaan dengan proses pembayaran biasa. Permintaan *inquiry* yang memuat kode rekening web service/universitas yang nantinya bisa dibala dan direspon pada saat proses *inquiry* berlangsung. Kemudian, akan didapatkan balasan pesan data permintaan dengan data respon berupa kode pembayaran/pin oleh pihak web service/universitas. Dengan data yang didapat setelah uji coba terlihat bahwa porsi transaksi dari bank BRI sekitar 69% dan sisanya yang berkisar 31% transaksi dari bank CIMB Niaga yang menunjukkan bahwa 31% transaksi sudah menggunakan layanan elektronik bukan dari teller. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengetahuan masyarakat tentang layanan elektronik perbankan sudah sangat baik meskipun layanan yang diluncurkan masih tergolong layanan baru. Selain itu juga didapat hasil dimana ada 90 transaksi dari 220 transaksi pada bank CIMB Niaga atau dikatakan sekitar 80% transaksi dilakukan diluar jam operasional bank yang menunjukkan bahwa layanan *web service* sangat membantu para calon mahasiswa yang sedang kesulitan dalam melakukan transaksi baik pada jam kerja maupun pada kantor cabang (Adi et al., 2017).

Pada masa sekarang ini tentunya masyarakat sudah tidak asing dengan transaksi setor tunai melalui Teller. CDM atau Cash Deposit Machine merupakan suatu perangkat keras dimana berfungsi sebagai wahana maupun stasiun penyetoran uang tunai untuk nasabah yang disediakan dari bank. Cash Deposit Machine atau CDM mempunyai bentuk hampir sama dengan mesin ATM biasa, akan tetapi yang membedakannya ialah terdapat lubang / laci pada sisi depan untuk meletakkan uang yang akan disetorkan. Akan tetapi penggunaan ATM masih memerlukan sebuah kartu debit dan nomor pin nasabah pada ATM biasa untuk melakukan setoran tunai. Termasuk juga pada transaksi tunai yang biasa kita lakukan melalui teller dapat dilakukan melalui CDM. Terdapat dua transaksi besar yang ada pada CDM yaitu transaksi gagal dan transaksi berhasil. transaksi gagal dapat terjadi apabila uang tunai dibaca oleh mesin sebagai uang palsu, uang tunai rusak atau terlipat, kesalahan/system error. Sedangkan untuk keberhasilan transaksi yang dianggap dalam sebuah mesin, meski tidak menutup kemungkinan adanya terjadi kesalahan atau

selisih perhitungan seperti beberapa masalah yang disebabkan kelolosan uang palsu dari pengecekan EDM. Sehingga sentralisasi aplikasi dalam suatu kas CDM diharuskan dapat memiliki kemampuan didalam hal pencatatan baik transaksi yang berhasil maupun transaksi berhasil lain yang masih mengalami perbaikan koreksi atau reversal.

Aplikasi Teller merupakan suatu aplikasi yang perlu dikembangkan pada urusan akomodir sentralisasi kas CDM yang dapat digunakan Teller untuk memasukkan data – data transaksi yang ada. Layar transaksi reversal mempunyai beberapa kemiripan dengan transaksi normal, hanya saja untuk menu transaksi reversal diaplikasi teller ditempatkan terpisah dari transaksi normalnya. Sedangkan untuk aplikasi gateway mempunyai fungsi dan peran untuk mentransformasikan serta menyampaikan pesan message transaksi yang dikirim melalui aplikasi Teller yang kemudian dikirim pada Core Banking dan dilakukan pembukuan. Aplikasi kas CDM sebagian besar pada transaksinya menggunakan format message dari transaksi sebelumnya yang sudah ada (baik pada setoran tunai, penarikan tunai, pemindahan bukuan, dan pemindahan dari simpanan). Dengan adanya aplikasi Teller dan Gateway CDM dapat diharapkan memberikan efisiensi dalam penggunaan sumber daya manusia, effort kecil dalam pelaksanaan pemantauan pada transaksi kas CDM yang dicatat dibanding dalam catatan yang terdistribusi, apabila ada kesalahan dalam pencatatan maka dapat mempermudah proses pelacakan, serta proses back up dan restore terhadap pada data transaksi melalui mesin CDM yang sudah tersedia pada cabang yang dipermudah (Feizal, 2018).

Seperti yang kita ketahui laporan harian Teller merupakan suatu laporan yang didalamnya terdapat keuangan harian atau transaksi – transaksi yang telah dilakukan oleh teller berfungsi untuk mengetahui posisi keuangan perusahaan pada hari itu. Di kantor BPR laporan harian Teller telah terkomputerisasi dengan penggunaan microsoft excel, akan tetapi prosedur ini menyebabkan terjadinya kerangkapan data dan pemanfaatan waktu yang kurang efisien karena tidak sebanding dengan waktu yang tersedia. Seorang Teller harus memiliki hak akses untuk dapat menggunakan aplikasi laporan harian teller. SQL Server yang berfungsi sebagai database untuk menampung data – data transaksi pada aplikasi harian teller. Transaksi yang terjadi pada hari tersebut akan diinput oleh Teller untuk menghasilkan laporan harian pada aplikasi harian teller. Model Data Flow Diagram digunakan sebagai sebuah rancangan proses yang digambar secara terperinci.

Flowchart digunakan dalam sistem aplikasi harian teller. Apabila pada program laporan harian teller terdapat pencarian pilihan maupun cetak, maka jika user memilih pencarian, sistem akan mencari data yang dicari, apabila user memilih cetak, maka sistem tersebut akan mencetak data sesuai dengan yang diperintahkan. Pada tampilan halaman

visual basic 6.0 user harus memiliki password dan username untuk bisa mengakses aplikasi akuntansi kas. Pada menu utama ditampilkan sub menu dan menu – menu. Untuk menjalankan form nasabah user harus memilih menu master pada form utama dan memilih menu nasabah tabungan. Dengan memilih menu transaksi yang pada Form utama, kemudian memilih Nasabah Pembiayaan, maka Form Nasabah Pembiayaan akan tampil. Penyetoran tabungan dan pembayaran pembiayaan merupakan keluaran dari menu laporan yang dapat menampilkan laporan pembiayaan dan penyetoran. Aplikasi harian teller diharapkan dapat menjadi sebuah aplikasi yang dapat mempermudah teller dalam menyusun atau membuat laporan harian dengan efektifitas dan efisiensi waktu yang lebih tepat dan cepat (Damanik, 2017).

Variasi Jenis Teller

Sistem Teller dalam penetapannya dibagi dalam beberapa jenis, diantaranya :

1. Corporate Teller

Yang menjadi konsumen dalam corporate teller adalah dari nasabah sebuah perusahaan, disini mereka dapat menjadi nasabah tabungan, deposito maupun kredit.

2. Individual Account Teller

Yang menjadi nasabah adalah individu pribadi yang tidak terikat oleh perusahaan misalnya wiraswasta.

3. Non Cash Teller

Posisi teller yang bertugas hanya menerima transaksi non tunai, biasanya berdampingan letak meja dengan teller tunai dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

4. Foreign Exchange Teller

Dalam melakukan kegiatan perbankan, terkadang ada nasabah yang menggunakan valuta asing, disinilah kegunaan dari teller foreign exchange.

5. Local Currency Teller

Mata uang negara yang diterima oleh teller kadang dapat membedakan teller jenis ini dengan teller lainnya.

6. Express Teller

Terkadang cek yang diberikan kepada seseorang dapat melebihi nominal atau kurang dari nominal. untuk express teller biasanya diberikan pada nilai nominal sampai batas yang tertera pada cek tersebut.

7. Mixed Transaction Teller

Pada lembaga keuangan perbankan terkadang untuk efisiensi biaya penggajian, teller

diharuskan multitasking, pada jenis inilah teller tersebut difungsikan.

8. Special Teller

Pada lembaga keuangan perbankan kita mengenal adanya nasabah prioritas, disinilah peran teller spesial untuk melayani nasabah tersebut dengan nominal setoran atau penarikan yang cukup besar.

B. Tugas dan Tanggung Jawab Teller

1. Teller harus dapat melaksanakan semua aturan dan ketentuan serta berbagai prosedur yang ditetapkan lembaga keuangan perbankan tentunya dibawah pengawasan otoritas jasa keuangan (OJK)
2. Teller harus selalu mengawasi dan mengikuti berjalannya kegiatan arus kas harian beserta dokumen yang melengkapi
3. Teller selalu menjaga kepuasan akan layanan yang diberikan kepada calon nasabah dan nasabah.
4. Teller dalam bertugas di pagi hari selalu mendapatkan saldo awal yang digunakan sebagai modal awal transaksi harian
5. Menjaga modal awal jangan sampai hilang dan berkurang akibat selsih dalam menghitung
6. Selalu menghitung uang yang diterima, yang disimpan, dan yang diberikan kepada nasabah sebagai pengembalian apakah sudah sesuai dengan nominal yang tertera di kuitansi
7. Teller selalu memberikan data mengenai tingkat likuidasi dana kepada kepala operasional, direktur kepatuhan dan direktur utama.
8. Teller selalu menutup kas di sore hari dan memberikan laporan dana.
9. Teller melakukan pembukuan kecil mengenai kas

Etika Teller

Teller sangat identik dengan penampilan yang menarik dan murah senyum. Teller perlu mempelajari gerak gerik nasabah, apa yang diperlukan, dibutuhkan bahkan diinginkan nasabah atau calon nasabah akan roduk lembaga keuangan. Terkadang seorang calon nasabah dapat memutuskan menggunakan jasa perbankan karena drasa pelayanan teller sangat memuaskan. Banyak sekali aturan norma dan etika yang tidak tertulis, maka pegawai depan atau front office yaitu teller wajib untuk memahami dan mematuhi aturan

tersebut. Aturan tersebut secara cepat akan merubah dan membentuk pola perilaku Teller. Hal ini berkaitan dengan:

1. Bentuk Tampilan badan
Seragam harus rapi, disetrika, harum.
2. Perilaku dan kepribadian
Pribadi yang menarik dan hormat serta santun kepada nasabah adalah idaman bagi setiap nasabah baik baru maupun lama.
3. Nasabah tidak antri untuk dilayani.
4. Adanya sifat kerahasiaan bank.
5. Menjelaskan berbagai produk yang dimiliki dan dijual kepada nasabah.

Aturan dan Tata Tertib dalam Teller Sistem

Teller juga harus mematuhi SOP diantaranya :

1. Waktu bekerja adalah:
 - a. Para teller bersiap di meja teller
 - b. Pimpinan memantau teller
 - c. Pejabat atau pimpinan setara yang mendapatkan izin

2. *Bagian teller tidak boleh:*
 - a. Membawa makanan di meja
 - b. Menaruh barang bawaan
 - c. Memainkan HP

3. Di ruangan haruslah:
 - a. Terpantau CCTV
 - b. Sterilnya pintu masuk.
 - c. Jika ke Khasanah harus didampingi oleh kepala operasional.

C. Berbagai kegiatan Transaksi oleh Teller

Kegiatan Transaksi adalah sebuah hal yang berpengaruh pada bentuk transaksi keuangan bank semuanya diukur menggunakan satuan uang. Kinerja Teller selalu melakukan transaksi wajib memaksimalkan bentuk pelayanan terutama berkaitan dengan keamanan dan kecepatan sehingga tidak membiarkan nasabah menunggu dalam waktu lama.

Dalam penerapannya, sistem teller dibantu oleh beberapa aplikasi dalam sistem

bank yang tersimpan dalam komputer, maka beberapa jenis pekerjaan dapat dilakukan dalam waktu yang cepat sebelum melakukan transaksi dengan nasabah.

1. Transaksi Tunai

a. Tabungan

Tabungan merupakan produk bank paling umum yang berguna untuk menyimpan dana masyarakat dan penarikannya dapat dilakukan dengan cek atau bilyet giro.

b. Deposito

Deposito yaitu produk bank yang serupa dengan tabungan tetapi penarikannya hanya dapat dilakukan sesuai dengan kesepakatan yang telah disetujui, baik jangka panjang maupun jangka pendek.

c. Transfer

Transfer adalah pengiriman uang dari pemilik rekening ke nasabah yang dituju baik di dalam negeri maupun tidak..

Pihak yang berhubungan diantaranya adalah :

- 1) Nasabah. Para pemilik dana memindahkan dananya dan para penerima dana menerima dana melalui aplikasi pengiriman dan penerimaan uang.
- 2) Bank penarik atau drawer bank. Bank pelaku transfer atau bank yang menerima dana dan amanat dari nasabah untuk di transfer. Kepada drawee atau bank tertarik yang kemudian diserahkan kepada nasabah atau penerima dana.
- 3) Bank penarik yang bersangkutan atau drawee bank. Bank yang menerima transfer masuk dari drawer bank untuk diteruskan atau dibayarkan kepada nasabah atau penerima.
- 4) Beneficiary. Pihak akhir yang berhak menerima dana transfer dari drawee bank.

Macam – Macam Transfer :

- a) Transfer masuk yaitu Bank menerima uang transfer masuk baik dari dalam negeri maupun luar negeri dalam bentuk rupiah maupun valas, dalam hal ini bank lain mengirim.
- b) Transfer keluar yaitu Bank mengirim uang rupiah atau valas. Baik dalam negeri maupun luar negeri. Transfer keluar dalam negeri disebut rupiah, sedangkan ke negara lain dalam bentuk valas.

Transfer dilihat dari alat atau sarana :(Bank et al., 2014)

- a) Pengiriman uang dengan surat. Bank dapat melakukan berbagai perintah

membayar baik di dalam negeri maupun tempat lain yang berbeda yaitu luar negeri dalam bentuk valas. Hal ini dapat melalui agen pos untuk jasa pengiriman.

- b) Pengiriman uang dengan wesel bank. Pengirim menerbitkan cek bank untuk nasabah yang dapat dicairkan pada kantor cabang bank pengirim yang telah ditentukan.
- c) Pengiriman uang dengan telex. Pengiriman uang menggunakan jasa telegram. Biaya pengiriman ditanggung pengirim.
- d) Transfer dengan flaksimili, pengiriman dengan flaksimili lebih terjamin karena perintah membayarnya diterima tertulis. Transfer dengan flaksimili relative cepat sampai, tetapi lebih mahal dan dilakukan antar cabang.
- e) Transfer yang dilakukan menggunakan buku tabungan atau ATM. Bank pengirim mengharuskan penerimanya membuka buku tabungan yang sama beserta ATM nya pada bank pengirim.

Berbagai kebijakan transfer dengan jenis uang :

- a) Transfer dalam bentuk uang non valas rupiah adalah pengiriman masuk ataupun pengiriman yang keluar dalam bentuk rupiah.
- b) Transfer dalam bentuk valas adalah berbagai bentuk pengiriman selain dalam negeri yaitu luar negeri dalam bentuk valas, tetapi perlu diperhatikan disini adalah nilai kurs mata uang.

Jenis transfer dapat dilihat dari pengiriman yang dituju :

- a) Transfer dalam negeri adalah jasa transfer yang dilakukan masih dalam lingkup satu wilayah negara atau dalam negeri, menggunakan valuta rupiah.
- b) Transfer luar negeri adalah jasa transfer yang sudah berada diluar negara dan menggunakan valas dengan memperhatikan kurs mata uang negara tujuan tersebut.

2. Transaksi Non Tunai

Transaksi tidak bentuk tunai merupakan transaksi yang bukan menggunakan uang tunai, tetapi menggunakan debet.(Bank et al., 2014). Transaksi non tunai diantaranya :

- a) Giro merupakan bentuk simpanan yang dilakukan setiap saat dengan

menggunakan cek, bilyet giro atau surat perintah lainnya.

b) Cek adalah alat yang digunakan alat penarikan untuk memindahkan rekening giro ke rekening penarik..

Ada beberapa jenis cek yaitu :

- Cek atas unjuk. Dimana tidak terdapat nama penerima
- Cek atas nama.
- Cek silang. Terdapat silang di tepi kiri atas
- Cek mundur. Diberikan tanggal mundur kapan dapat diambil.
- Cek kosong tidak ada isi

c) Bilyet giro adalah alat untuk Dana dapat dipindahkan dari rekening giro yang bersangkutan ke rekening giro tujuan..

d) Kliring

Kegiatan Kliring merupakan kegiatan perbankan yang melayani nasabah dalam bentuk setoran dalam satu wilayah bank..

Syarat setoran kliring :

1. Terdapat nasabah.
2. Adanya bilyet giro.
3. Terdapat tanggal jatuh tempo.
4. Ada dana dalam bank.
5. Kliring berlaku.
6. Terdapat biaya.
7. Biaya penodebetan.

e) Inkaso

Inkaso merupakan produk bank yang dilakukan untuk menyampaikan perintah dari pihak lain yang disebut pihak ketiga untuk melakukan penagihan kepada seseorang atau perusahaan yang telah ditunjuk dan ditentukan oleh yang pemberi amanat dalam transaksi.. Sebagai imbalan jasa Bank mengambil biaya tertentu kepada nasabahnya. Biaya imbalan tersebut disebut dengan biaya inkaso. Beberapa keuntungan dari produk inkaso ini adalah :

1. Membantu penyelesaian tagihan antar kota secara efektif dan efisien.
2. Lebih meyakinkan serta nasabah.

Syarat untuk melakukan setoran inkaso :

1. Pemilik rekening bank
2. Penyetoran warkat
3. Adanya jatuh tempo
4. Ada dana bank.
5. Terdapat biaya
6. Biaya di debet dari rekening.

Alat –alat Penarikan

Berbagai alat yang digunakan diantaranya:

- **Buku Tabungan**

Buku tabungan merupakan buku yang berkaitan dengan informasi keadaan dana, mutasi, penarikan, penyetoran, transfer atau pemindahbukuan dan beberapa transaksi lainnya oleh nasabah..

- **Slip Penarikan**

Nasabah dapat mengisi formulir penarikan dengan mencantumkan nomor rekening nama dan nominal yang diinginkan. Jangan lupa disertai tanda tangan dan buku tabungan.

Slip penarikan terdiri dari :

- a. Pemindahbukuan dana
- b. Jumlah transaksi yang ditarik
- c. Bilyet giro
- d. Inkaso

- **Kuitansi**

Dalam melakukan penarikan uang tabungan atau dana dari teller, kita akan diberikan lembar berwarna kuning yang merupakan rangkap dua dari slip penarikan yang kita tulis, ini adalah sebagai bukti kuitansi kita.

- **ATM**

Mesin ATM untuk penarikan uang kita sudah banyak kita jumpai baik di kantor

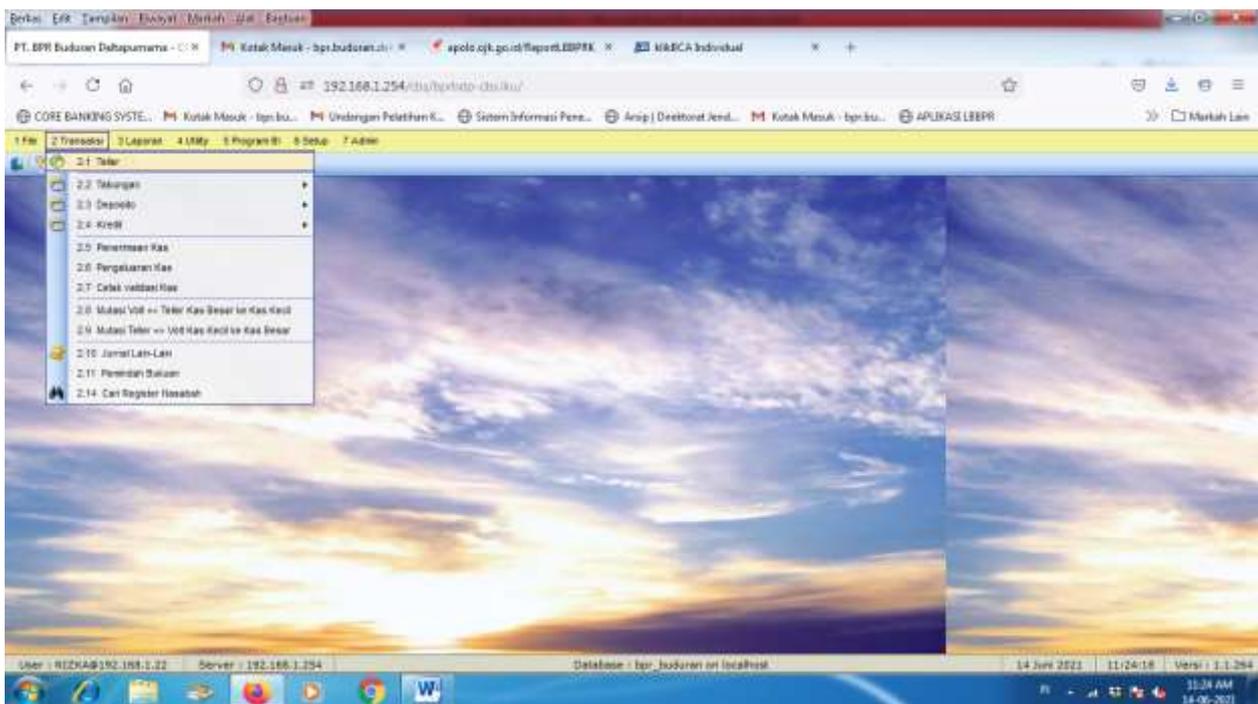
pusat, kantor cang, Mall dan tempat perbelanjaan sudah tidak asing lagi kita jumpai mesin ATM, bahkan sekarang kita dapat mengambil uang tunai tanpa ATM di mesin ATM maupun di merchant-merchant yang telah bekerja sama misalnya Indomaret.

D. Peralatan Penunjang Teller

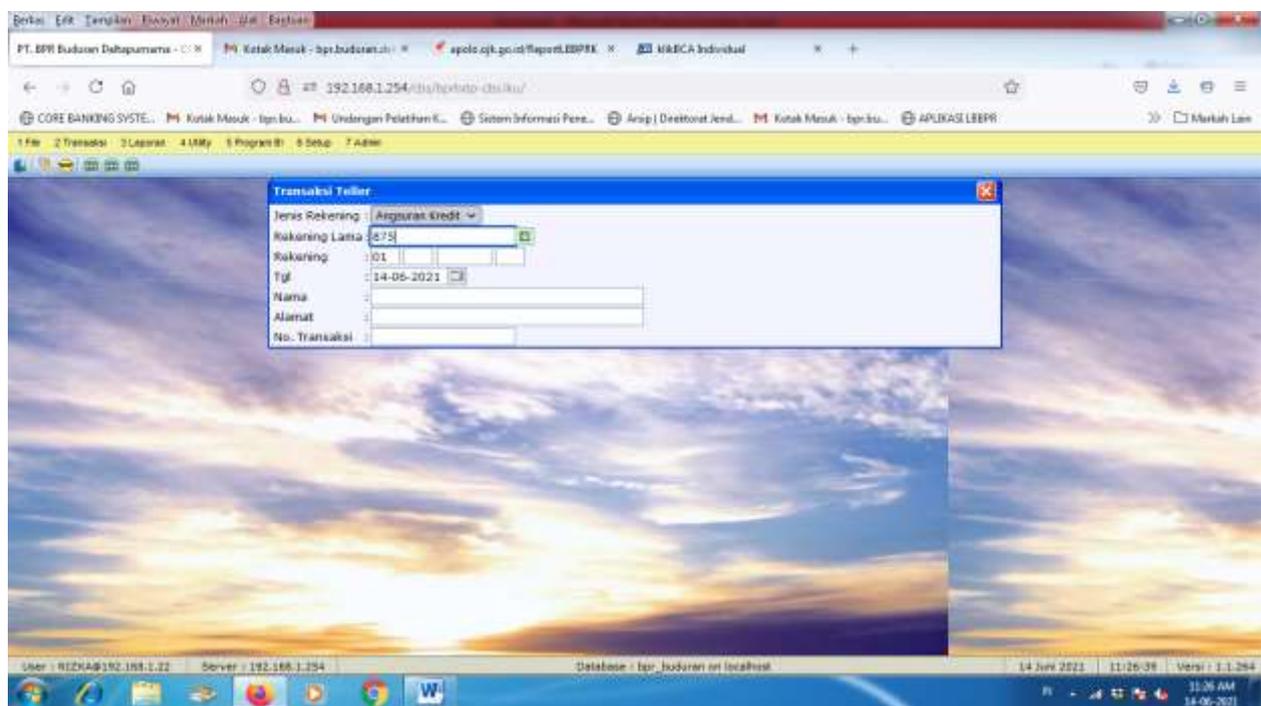
Alat-alat kerja yang dapat menunjang tugas atau pekerjaan *teller* sebagai berikut :

1. Mesin sinar *UV*, biasanya digunakan untuk memeriksa uang asli dan palsu serta keabsahan bpkb dan stnk
2. Mesin percepat hitungan uang, digunakan untuk menghitung uang tunai di kantor
3. Penghitungan yang dilakukan mesin
4. *Box tunai*, penyimpanan uang kas kecil dan materai serta slip
5. Bukti kartu tanda tangan nasabah/speciment
6. *Mesin Validasi*, mesin validasi untuk berbagai transaksi kas yang dilakukan
7. Daftar uang palsu, pencatatan uang palsu yang ditemukan. Biasanya teller akan mencatat berbagai transaksi harian dimana didalamnya ada kesalahan pencatatan maupun kesalahan dalam menerima uang palsu. Bukti rekapan ini akan selalu dimonitor dan dilakukan pengecekan oleh Satuan Pengendali Internal.

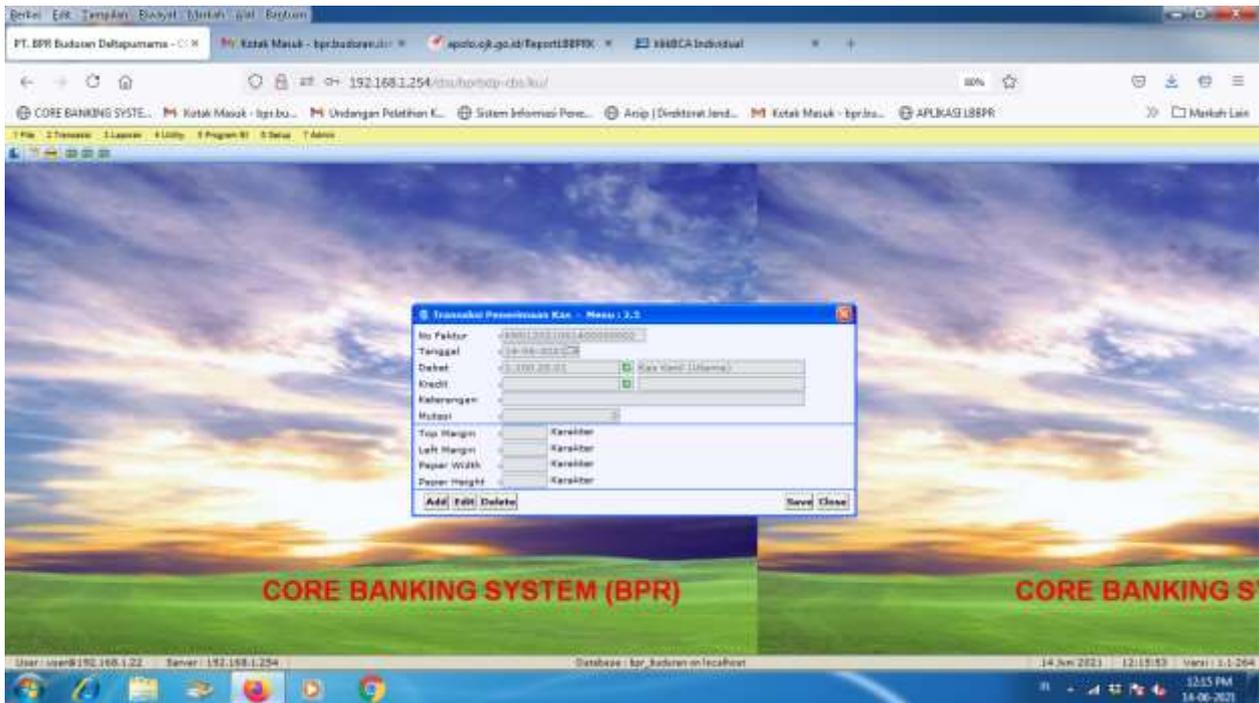
Contoh Input Data Nasabah oleh Teller



Gambar 16 Input Data Nasabah



Gambar 17 Data Nasabah oleh Teller



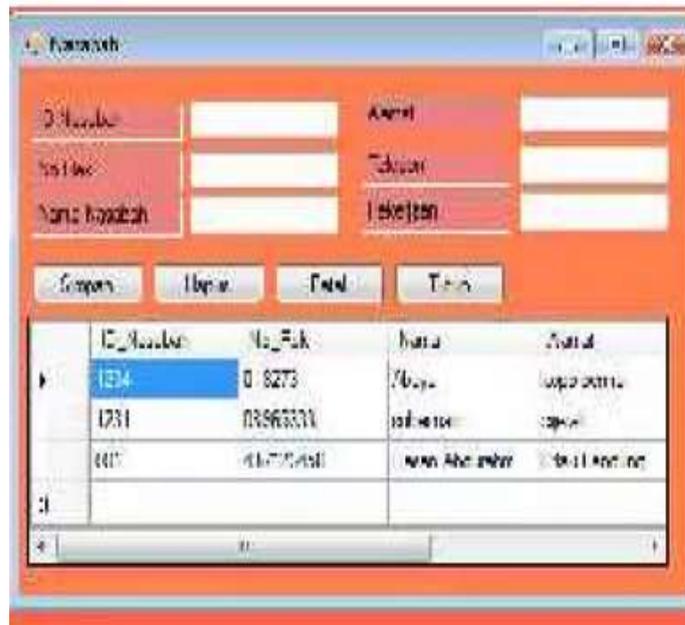
Gambar 18 Transaksi Permintaan Kas

1. Ditampilkan dalam awalan akan terdapat form log in dengan berisikan user serta password yang harus diisi oleh seorang teller.



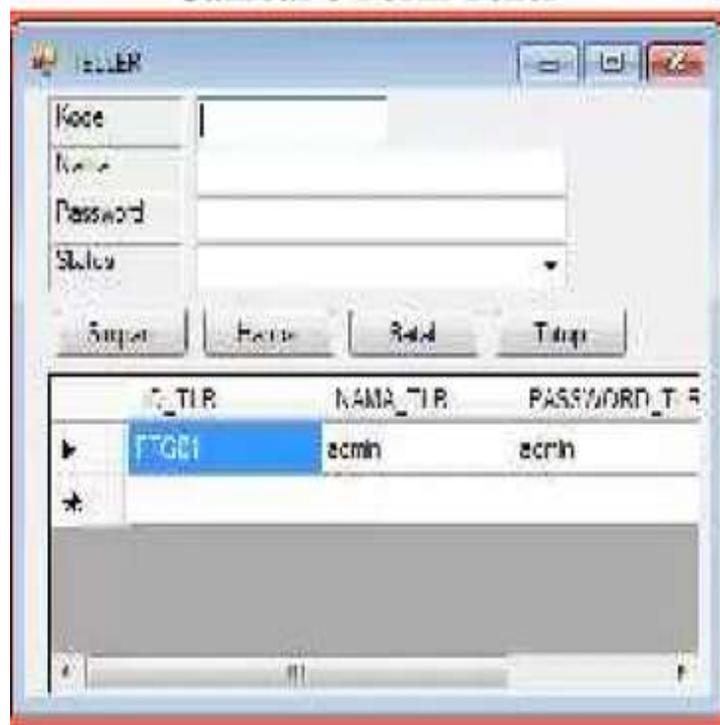
Gambar 19 Login user

2. Pada tampilan kedua terdapat form nasabah yang ditujukan untuk penambahan pendataan nasabah perbankan kedalam sistem, antara lain berupa form penyimpanan, penghapusan, pembatalan serta penutupan.



Gambar 20 Pengisian ID Nasabah

3. Pada tampilan ketiga terdapat form teller yang berguna dalam penambahan data teller kedalam sistem, antara lain berupa form penyimpanan, penghapusan, pembatalan, serta penutupan.



Gambar 21 Input Data Nasabah

4. Pada tampilan keempat terdapat form master pinjaman yang ditujukan untuk data nasabah yang dihubungkan dengan ID Pinjaman Nasabah kedalam sistem, antara lain berupa form penyimpanan, pembatalan, serta penutupan.

7. Pada tampilan ketujuh menampilkan form laporan pinjaman sebagai tampilan dari daftar data pinjaman yang didasarkan pada waktu yang ditentukan.
8. Pada tampilan kedelapan menampilkan form laporan pembayaran sebagai tampilan daftar data pembayaran yang didasarkan pada waktu yang ditentukan.
9. Pada tampilan kesembilan menampilkan form struk pembayaran sebagai tampilan pencetakan struk laporan pembayaran.



Gambar 24 Struk pembayaran Nasabah

1. Pelaksanaan KYC oleh Teller

Prinsip KYC yang dijalankan oleh seorang teller sebagai pegawai perbankan yang setiap saat berinteraksi dengan nasabah adalah terkait dengan adanya suatu tanggung jawab dari teller untuk menjaga rahasia yang dimiliki oleh seorang nasabah serta melindungi data dari nasabah agar tidak bisa dimanipulasi oleh pihak lain sebagai upaya perlindungan hak serta kepentingan dari nasabah.

F. Peralatan Teller

Ketika melakukan pekerjaannya pastinya teller membutuhkan alat bantu yang akan memudahkan tugas atau pekerjaannya. Alat bantu yang dibutuhkan teller meliputi :

1. Cash Box digunakan dalam penyimpanan uang tunai serta surat – surat berharga dalam counter teller.
2. Pin Pad digunakan dalam verifikasi transaksi nasabah menggunakan pin.
3. Personal Computer digunakan mendukung aktivitas keseharian dari teller.
4. Pass Book Printer digunakan untuk mencetak tabungan dan verifikasi oleh teller.
5. Stampel serta Bak Tinta digunakan untuk mengecap form nasabah.
6. Busa digunakan dalam perhitungan uang.
7. Ban Uang digunakan dalam pengikatan uang.
8. Amplop digunakan untuk melindungi dana tunai nasabah.
9. Tellstruk digunakan sebagai peralatan dalam membantu perhitungan.
10. Lampu ultraviolet digunakan dalam pengecekan asli tidaknya uang.

SOAL LATIHAN

1. Apa Tugas dasar seorang Teller? Jelaskan secara detail.
2. Peralatan apa saja yang dibutuhkan oleh seorang Teller? Uraikan secara detail.
3. KYC (*Know Your Customer*) adalah form yang digunakan seorang teller untuk data calon nasabah, data apa saja yang disajikan dalam form KYC tersebut?. Uraikan dan jelaskan secara detail.

Referensi

- Rusmawati, Y. D., & Ristyanadi, B. (n.d.). *Analisis Pelayanan Cs (Customer Service) Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Danamon di Sukodadi Lamongan*. 1092–1100.
- Sari, S. A. D. (2016). *SISTEM INFORMASI DEPOSITO PADA BANK PERKREDITAN RAKYAT ARTHA TANAH MAS* (Vol. 53). Universitas Semarang.
- Suwardjono. (2005). *Teori Akuntansi Perekayasaan Pelaporan Keuangan*. BPFE.
- Systems, B. O. (n.d.). *Integrating Back Office Systems with E-Commerce*. Widiawati, A. (2010). *Terhadap Perkembangan Kredit Pada Pt. Bank*

BAB 5 ACCOUNTING

Tujuan Pembelajaran

- A. Memahami dan Menjelaskan tentang Pengertian Accounting
- B. Memahami dan Menganalisis Laporan Keuangan
- C. memahami dan Mengidentifikasi berbagai Kegiatan Posting/Data Master
- D. Menganalisis dan Mengidentifikasi Aksesoris Accounting

A. Pengertian Accounting

Accounting atau akuntansi merupakan sekumpulan ilmu atau pengetahuan yang mempelajari tentang perencanaan penyediaan jasa dalam bentuk informasi keuangan kuantitatif unit – unit organisasi dalam lingkungan perusahaan dan cara penyampaian atau pelaporan informasi tersebut kepada pihak yang berkepentingan yang akan menjadi dasar pengambilan keputusan ekonomik. (Suwardjono, 2005)

B. Laporan Keuangan

Keuangan adalah unsur yang sangat penting dalam berbisnis, karena uang merupakan penentu suatu usaha apakah usaha tersebut berkembang atau tidak. Jika diartikan secara luas Laporan keuangan ialah laporan yang berisi pencatatan uang dan transaksi yang lainnya yang terjadi dalam bisnis. Laporan keuangan tidak hanya terjadi pada transaksi pembelian dan juga transaksi penjualan, melainkan ke transaksi yang lainnya yang memiliki nilai ekonomi dan moneter.

Laporan keuangan sangat berdampak pada penghasilan suatu Perusahaan. Dimana laporan keuangan harus melaporkan laporannya pada setiap periode untuk mengetahui sejauh mana perkembangan yang sudah terjadi baik dari segi pendapatan maupun segi pengeluaran dari perusahaan tersebut (Rahmayuni, 2017).

Pada dasarnya Laporan Keuangan merupakan proses akuntansi yang bisa digunakan untuk alat komunikasi antara aktivitas perusahaan dan data keuangan dengan pihak yang berkepentingan terhadap Perusahaan tersebut (Pardede, 2018).

Laporan keuangan menyajikan informasi mengenai kondisi Perusahaan dari hasil usaha yang akan menjadi lebih berarti jika Laporan Keuangan dianalisis lebih lanjut (Pardede, 2018). Laporan keuangan digunakan untuk menyampaikan informasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Pihak-pihak yang berkepentingan meliputi pihak yang memiliki kepentingan untuk mengetahui lebih dalam mengenai Laporan Keuangan Perusahaan. Dan masing-masing pihak pastinya memiliki tujuan dan kepentingan tersendiri terhadap Laporan Keuangan yang akan dikeluarkan oleh perusahaan tersebut.

Beberapa pihak yang memiliki kepentingan terhadap Laporan Keuangan Perusahaan diantaranya Masyarakat, Karyawan, Pemerintah, Pemilik Perusahaan, dan

Perpajakan.

1. Bagi Masyarakat Laporan Keuangan merupakan jaminan terhadap jumlah uang yang disimpan di Bank. Dengan adanya Laporan Keuangan Pemilik Dana atau Masyarakat dapat mengetahui kondisi Bank secara langsung.
2. Bagi Karyawan Laporan Keuangan sebagai peningkatan kesejahteraan apabila Bank mendapatkan Keuntungan ataupun mengalami Kerugian.
3. Bagi Pemerintah Laporan Keuangan digunakan untuk mengetahui kepatuhan dan kemajuan Bank dalam melaksanakan Kebijakan Moneter pada Pengembangan sektor-sektor tertentu.
4. Bagi Pemilik Perusahaan kepentingan terhadap Laporan Keuangan untuk memajukan Perusahaan dalam menciptakan laba, selain itu Pengembangan usaha Bank tersebut merupakan hal yang sangat penting bagi Pemilik Perusahaan.
5. Bagi Perpajakan. Pihak Pajak akan lebih mudah menjalankan tugasnya untuk menetapkan besarnya Pajak bagi Bank yang bersangkutan.

Tujuan Laporan Keuangan ialah menyediakan informasi yang berhubungan dengan posisi keuangan, kinerja, dan juga perubahan posisi keuangan bagi Perusahaan yang mempunyai manfaat bagi sejumlah besar masyarakat baik pemakai dalam pengambilan keputusan.

Komponen-komponen Laporan Keuangan terbagi menjadi 5 yakni :

1. Neraca
2. Laporan Laba Rugi
3. Laporan Perubahan Ekuitas
4. Laporan Arus Kas
5. Catatan atas Laporan Keuangan

Komponen Neraca menggambarkan posisi keuangan Perusahaan pada saat tertentu saja atau pada tanggal tertentu seperti saat tutup buku. Sebenarnya jika dijabarkan kembali Neraca dibagi menjadi beberapa pos-pos salah satunya ialah Persediaan, Piutang usaha, Hutang usaha dan yang lainnya.

Komponen Laporan Laba Rugi menggambarkan sebuah Laporan mengenai penghasilan, laba rugi yang diperoleh suatu Perusahaan dalam waktu tertentu. Laporan Laba Rugi mempunyai tujuan melaporkan kemampuan riil Perusahaan untuk mendapatkan keuntungan. Pos-pos dari komponen Laporan Laba Rugi salah satunya meliputi Pendapatan dan Beban Pajak.

Komponen yang ketiga yakni laporan perubahan ekuitas yang menggambarkan

Peningkatan atau Penurunan aktiva bersih. Pos pos komponen Laporan Perubahan Ekuitas salah satunya yaitu Transaksi modal dan juga Saldo akumulasi laba atau rugi. Selanjutnya yakni Komponen Laporan Arus Kas menggambarkan tentang informasi yang dipakai untuk mengevaluasi perubahan dalam aktiva bersih Perusahaan. Terakhir adalah Komponen Catatan atas Laporan Keuangan, semua pos yang ada di Neraca, Laba Rugi, dan laporan arus kas mempunyai keterkaitan terhadap catatan Laporan Keuangan.

Beberapa tujuan dalam menyusun Laporan seperti ; Memberikan informasi mengenai perubahan yang terjadi pada aktiva, kewajiban, dan Modal pada Bank; Memberikan informasi mengenai hasil usaha yang tercermin dari Pendapatannya yang telah diperoleh, dan juga beberapa biaya yang telah dikeluarkan dalam periode tertentu.

Sebenarnya Laporan Keuangan itu sendiri mempunyai fungsi bagi Perusahaan, seperti :

1. Laporan Keuangan sebagai bahan evaluasi : yang dimaksud adalah Laporan Keuangan dapat menjelaskan apa yang terjadi pada Perusahaan tersebut, Permasalahan apa yang sudah terjadi, dan bagaimana solusi yang harus dilakukan oleh Perusahaan tersebut. contoh mudahnya apabila suatu Perusahaan mengalami Kemunduran, maka dapat dipastikan penyebab dari kemunduran tersebut apa, dan solusi atau jalan keluar yang dapat dilakukan Perusahaan tersebut seperti apa.
2. Laporan Keuangan sebagai bentuk pertanggungjawaban Perusahaan : dapat diartikan bahwa Laporan keuangan sebagai pertanggungjawaban terhadap Investor terkait jumlah Pajak atau yang lainnya.
3. Laporan Keuangan berguna sebagai penilai kondisi usaha, maksud dari kalimat tersebut adalah jika suatu Perusahaan mempunyai catatan keuangan yang banyak mengalami kerugian, maka Perusahaan tersebut mengalami kemunduran, dan begitupun sebaliknya.

Analisis Rasio Keuangan

Rasio Keuangan mempunyai tujuan untuk mengetahui tingkat rentabilitas dan likuiditas dari Perusahaan yang bersangkutan. Pada dasarnya angka- angka rasio dapat digolongkan menjadi : Rasio Likuiditas,Rasio Solvabilitas,Rasio Rentabilitas.

Arti dari Rasio Keuangan itu sendiri ialah perbandingan antara dua atau lebih kelompok data Laporan Keuangan dalam periode tertentu.

Jenis-jenis Rasio Keuangan

Secara umum Rasio Keuangan dapat dibagi menjadi beberapa golongan seperti :

1. Rasio Likuiditas : menggambarkan kemampuan Perusahaan dalam penyelesaian kewajiban dalam jangka Pendek. Rasio Likuiditas sendiri terbagi menjadi 3 yakni : Current Ratio,Quick Ratio,dan Working Capital to Total Asset.
2. Rasio Solvabilitas atau Leverage : kebalikan dari Rasio Likuiditas,Rasio ini menggambarkan kemampuan Perusahaan dalam penyelesaian kewajiban dalam jangka panjang. Jika dijabarkan Rasio ini terbagi menjadi 6 yakni : Debt Ratio,Debt to Equity Ratio,Long term Debt to Equity Ratio,Times Interest Earned,Current Liability to Inventory,dan Operating Income to Total Liability.
3. Rasio Aktivitas : Rasio ini menggambarkan kemampuan serta efisiensi Perusahaan dalam memanfaatkan aktiva yang dimiliki. Rasio ini terbagi menjadi 4 yakni : Total Asset Turnover,Inventory Turnover,Average Collection Period,dan Working Capital Turnover.
4. Rasio Profitabilitas : menggambarkan pengukuran efisiensi suatu Perusahaan dalam menggunakan aktiva nya. Rasio Profitabilitas ini sendiri dibagi menjadi 4 kelompok,yakni : Net Profit Margin,Gross Profit Margin,Return on Asset,dan Return on Equity.

C. Kegiatan Posting / Data Master

Definisi siklus akuntansi adalah “Proses akuntansi yang mengawali dengan analisis dan jurnal transaksi dan diakhiri dengan membuat laporan” (Chasanah, 2017).

Urutan tahapan sebagai berikut :

1. Berbagai dokumen pendukung dianalisa berserta informasinya dirangkum dan dicatat dalam jurnal
2. Melakukan posting ke buku besar
3. Memindahkan saldo
4. Membuat jurnal penyesuaian
5. Memposting jurnal ke buku besar
6. Menggunakan pilihan bantuan neraca lajur sebagai work sheet, neraca saldo dan berbagai laporan yang berkaitan dengan keuangan
7. Membuat ayat jurnal penutup
8. Buku besar dan dilakukan posting dari berbagai jurnal
9. Setelah dilakukan penutupan kita membuat neraca saldo
10. Membuat ayat jurnal pembalik

Zahir Accounting merupakan software akuntansi yang dibuat secara integrated software. Software ini memiliki keunggulan mulai berbagai menu tampilan di layar tentang penyajian laporan keuangan yang sangat menarik hati Aplikasi ini dibuat atas dasar 5 tipe transaksi dasar diantaranya :

1. Produk serta jasa untuk dilakukan penjualan
2. Menu bahan baku dari supplier
3. Ka diterima
4. Pengeluar kas
5. Kas kecil untuk Menjalankan Aplikasi Zahir Accounting

1. Instal aplikasi Zahir bisa dari CD maupun multi user
2. Jalankan program Zahir

Lakukan penekanan ombol mulai atau start untuk aplikasi ini. Versi yang sudah diinstal

1.



Gambar 25 Aplikasi Zahir Accounting

Perhatikan :

- a. Adanya Data sebelum** : untuk melihat yang sudah dipilih
- b. Buat Data Baru** : form baru keuangan
- c. Buka Data** : data keuangan dapat dibuka
- d. Buka File Backup** : membuka data backup yang hanya bisa dibuka oleh program Zahir

2. Modul dalam Zahir Accounting

a. Modul Data

Modul data digunakan untuk membuat data master disuatu data kerja Zahir Accounting

Diantaranya :

- 1) Berkaitan data nama dan alamat
- 2) Berkaitan dengan nomor rekening
- 3) Berkaitan dengan produk
- 4) Satuan Pengukuran
- 5) Data Proyek

- 6) Data Harta tetap
- 7) Berkaitan dengan pajak
- 8) Data Mata Uang

b. Modul Buku besar

Modul ini digunakan untuk transaksi jurnal umum dan membuat buku besar per akun. Cara menampilkannya dengan meng klik modul Buku Besar seperti gambar dibawah ini :



Gambar 26 Buku Besar

Berbagai menu pilihan :

- 1) No rekening nasabah
- 2) Berbagai kegiatan transaksi
- 3) Buku besar
- 4) Jurnal yang dipenuhi berbagai transaksi

c. Modul Penjualan

Transaksi adanya pengeluaran barang atau jasa untuk pelanggan yang digunakan sebagai pendapat dan dapat dilakukan dengan tunai dan piutang.

Fasilitas yang ada diantaranya :

- 1) Sales Order
- 2) Pengiriman Barang
- 3) Retur Penjualan
- 4) Daftar Piutang Usaha

- 5) Piutang usaha Kreditur
- 6) Return kredit

d. Modul Pembelian

Transaksi dimana terdapat berbagai transaksi untuk penerimaan barang dari perusahaan penyeda bahan baku yang dapat berupa transaksi tunai atau tidak tunai.

Fasilitas yang ada diantaranya :

- 1) Purchase Order (PO)
- 2) Pengiriman barang (invoicing)
- 3) Pengembalian atau retur
- 4) Hutang yang harus dibayar
- 5) Pendebetan untuk sisa pengembalian

e. Modul Kas dan Bank

Digunakan untuk transaksi yang berkaitan dengan rekening kas / bank seperti transfer antar rekening bank masuk maupun keluar. Untuk kas masuk dan kas keluar adalah transaksi ini dilakukan diluar penginputan penerimaan pembayaran piutang maupun hutang. Untuk tampilannya sebagai berikut :

Fasilitas yang ada diantaranya :

- 1) Kegiatan transfer
- 2) Transaksi masuk
- 3) Transaksi keluar
- 4) Data mengenai rekonsiliasi

f. Modul Persediaan

Modul digunakan untuk mengelola persediaan sebagai aktiva perusahaan. Modul ini dipergunakan dalam membuat data barang, barang keluar di luar penjualan, pembuatan proses produksi, stok opname. Untuk tampilannya sebagai berikut :

Fasilitas yang ada diantaranya :

- 1) Pemakaian / penyusutan barang
- 2) Pemindahan barang
- 3) Stok opname
- 4) Perakitan

g. Modul Laporan

Aplikasi sangat dibutuhkan untuk penyajian data produk yang dijual dan berkaitan dengan pembelian bahan baku ataupun penjualan produk, dimana tampilan program sangat dibutuhkan yang menarik. Untuk tampilannya sebagai berikut :

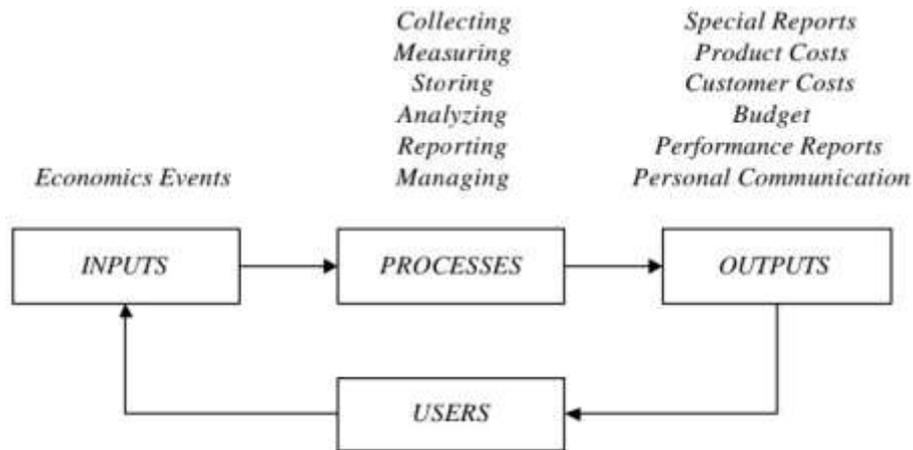
Fasilitas yang ada diantaranya :

- 1) Berbagai analisis kelayakan akan bisnis
- 2) Semua data keuangan
- 3) Semua penjualan maupun kredit
- 4) Semua pembelian dan hutang pelanggan
- 5) Data berkaitan jumlah produk

D. Accessories Accounting

1. Teknologi Informasi Akuntansi

Akuntansi merupakan sebuah karir yang aktivitasnya banyak berhubungan dengan teknologi informasi, maka dari itu seorang akuntan wajib memiliki pengetahuan mengenai Sistem Informasi Akuntansi (SIA) dan audit berbasis komputer. Karena seiring perkembangan zaman, pencatatan akuntansi yang dilakukan secara manual sekarang telah berkembang menjadi pencatatan melalui komputer. (Noviari, 2007)



Gambar 27 Proses sistem informasi

SIA merupakan suatu sistem informasi yang memproses input dan menghasilkan output yang berguna untuk mencapai tujuan manajemen. Sistem ini mempunyai 3 tujuan utama :

1. Menyediakan informasi mengenai perhitungan biaya produk atau jasa dan tujuan lain yg diinginkan manajemen
2. Menyediakan informasi yang digunakan untuk perencanaan, pengevaluasian, pengendalian dan perbaikan yang saling berkaitan.
3. Menyediakan informasi untuk pengambilan keputusan.

Perkembangan teknologi selain memiliki kelebihan tentu memiliki kekurangan, begitu pula perkembangan teknologi informasi dibidang akuntansi manajemen. Beberapa kekurangan tersebut diantaranya :

- 1) Untuk mengembangkan atau mengupdate teknologi diperlukan biaya yang cukup besar.
- 2) Diperlukan pengetahuan mengenai cara kerja sistem teknologi yang baru, karena teknologi cepat berubah sering perkembangan zaman.
- 3) Teknologi harus dapat diterima oleh semua karyawan anggota yang akan menggunakannya. Karena apabila teknologi tidak mampu diterima semua orang, maka akan terjadi penolakan terhadap perubahan.
- 4) Menuntut banyaknya keahlian yang harus dimiliki para akuntan, terutama

dibidang tekhnologi.

- 5) Dapat menghilangkan posisi karyawan tingkat bawah karena pekerjaan tersebut telah digantikan oleh tekhnologi.
- 6) Beberapa mengatakan perkembangan tekhnologi dapat menyebabkan pemborosan karena diperlukan tambahan biaya untuk pealatan - peralatan serta pelatihan untuk karyawan.
- 7) Mudah memunculkan kejahatan yang berkaitan dengan informasi, semisal hacker. (Maharsi, 2000)

4) Software

Perkembangan tekhnologi yang semakin canggih juga memberikan kemudahan para akuntan untuk melakukan pencatatan keuangan. Untuk itu diperlukan beberapa software yang membantu dalam pencatatan tersebut. Softwre yang paling umum digunakan adalah menggunakan Microsoft Excel, namun dewasa ini banyak tersebar luas software - software akuntansi yang dijual untuk lebih membantu secara efisien.

Dalam memilih software akuntansi dapat disesuaikan dengan beberapa kebutuhan serta budget yang dimiliki oleh peruaahaan. Seperti contohnya terdapat software yang berharga murah tetapi tidak terdapat fitur tambahan, sedangkan software yang berharga mahal memiliki fitur tambahan yang berguna untuk mencatatat transaksi dan laporan keuangan lebih baik.

Beberapa software akuntansi tersebut diantaranya :

a. Microsoft Excel

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1		PENJAHIT PRIMA										
2		NERACA SALDO										
3		JULI 2000										
4												
5			NERACA SALDO		PENYESUAIAN		NSSP		RUGI/LABA		NERACA	
6		NO	DEBET	KREDIT	D	K	D	K	D	K	D	K
7	111	Kas	6.057.000	-			6.057.000	-			6.057.000	-
8	112	Piutang Dagang	4.480.000	-			4.480.000	-			4.480.000	-
9	113	Sewa dibayar dimuka	1.800.000	-			1.800.000	-			1.800.000	-
10	114	Perengkapan Jahit	4.880.000	-			4.880.000	-			4.880.000	-
11	116	Perengkapan Rupa-rupa	380.000	-			380.000	-			380.000	-
12	121	Peralatan Jahit	5.250.000	-			5.250.000	-			5.250.000	-
13	123	Peralatan Cntras	1.850.000	-			1.850.000	-			1.850.000	-
14	125	Peralatan Lain	800.000	-			800.000	-			800.000	-
15	213	Utang Dagang	-	540.000			-	540.000			-	540.000
16	214	Utang Bank	-	9.200.000			-	9.200.000			-	9.200.000
17	311	Modal	-	6.000.000			-	6.000.000			-	6.000.000
18	312	Prive	1.000.000	-			1.000.000	-			1.000.000	-
19	411	Pendapatan Jahit	-	14.080.000			-	14.080.000		14.080.000	-	-
20	412	Pendapatan Cntras	-	4.090.000			-	4.090.000		4.090.000	-	-
21	511	Beban Gaji dan Upah	5.400.000	-			5.400.000	-	5.400.000		-	-
22	512	Beban Upah Lembur	1.453.000	-			1.453.000	-	1.453.000		-	-
23	513	Beban Bunga	142.000	-			142.000	-	142.000		-	-
24	517	Beban Pemeliharaan Peralatan	446.000	-			446.000	-	446.000		-	-
25	518	Beban Rupa-rupa	172.000	-			172.000	-	172.000		-	-
26			33.910.000	33.910.000			-	-	-	-	-	-
27												
28												
29												
30												
31												
32												
33							33.910.000	33.910.000	7.613.000	18.170.000	26.297.000	15.740.000
34									10.557.000	-	-	10.557.000
35									18.170.000	18.170.000	26.297.000	26.297.000
36												

Gambar 28 Microsoft Excel data Nasabah

Microsoft Excel merupakan suatu software yang berguna untuk memprogram dan mengolah angka, tabel, grafik dan sebagainya. Banyak sekali pelaku usaha yang masih menggunakan software ini untuk mencatat pembukuan dan laporan keuangan. Tetapi ada beberapa kelemahan microsoft excel yang membuat banyak programmer menciptakan software baru yang lebih efisien dan lengkap.

Beberapa kelemahan microsoft excel adalah kurang stabilitas dalam proses pencatatan akuntansi, proses pencadangan data yang kurang efisien serta kurang mampu melihat data berdasarkan data waktu dan historisnya.

b. Accurate



Gambar 29 Accurate aplikasi

Software Accurate merupakan salah satu software yang banyak digunakan oleh para akuntan di Indonesia. Software ini memberikan kemudahan dalam menginput data dan transaksi yang ada, dan memberikan laporan keuangan secara otomatis. Meski begitu software ini juga memiliki beberapa kelemahan diantaranya, memiliki harga yang cukup mahal serta cukup rumit bagi pengguna baru.

c. Zahir Accounting



Gambar 30 Aplikasi Zahir Accounting

Zahir Accounting juga merupakan software akuntansi yang banyak digunakan oleh pelaku usaha tidak hanya berskala besar namun juga bagi yang berskala kecil. Zahir menawarkan banyak fitur yang memudahkan para akuntan dalam pembukuan dan pencatatan transaksi. Seperti contohnya dalam mengontrol persediaan antar cabang, mengontrol hutang piutang, serta menghasilkan laporan keuangan yang mudah dan cepat.

d. MYOB Accounting



Gambar 31 Aplikasi Myob

MYOB Accounting merupakan software buatan Australia yang memberikan kemudahan dalam perhitungan dan pencatatan akuntansi, pajak, serta berbagai pelayanan bisnis lainnya dari yang berskala kecil hingga menengah. Software ini menawarkan 30 hari gratis penggunaan aplikasi untuk memberikan masa percobaan bagi para pengguna agar lebih memahami dan memaksimalkan pengetahuan mengenai software ini.

5) Akun

Kelompok Akun	Kode Akun	Golongan Akun	Kode Akun	Jenis Akun	Kode Akun
Aktiva	A	Aktiva Lancar	AL	Kas	AL-K
				Piutang Usaha	AL-PU
		Aktiva Tetap	AT	Peralatan Toko	AT-PT
				Gedung	AT-G
Utang	U	Utang Lancar	UL	Utang Usaha	U-L
				Utang Wesel	U-W
		Utang Jangka Panjang	UJ	Utang Hipotik	UJ-UH
				Utang Obligasi	UJ-UO
Modal	M	Modal Sendiri	MS	Modal Saham	MS-MS
Beban	B	Beban usaha	BU	Beban gaji	B-G
				Beban Sewa	B-S
Pendapatan	P	Pendapatan Jasa	PJ	Jasa Reparasi	PJ-JR
				Jasa Komisi	PJ-JK

Gambar 32 Pengelompokan Akun

Akun merupakan suatu media dalam akuntansi yang berguna untuk mencatat perubahan transaksi keuangan diantaranya perubahan aktiva, utang, beban, pendapatan dan modal. Akun digolongkan menjadi 2 jenis yaitu akun tetap (akun rill) serta akun sementara (akun nominal). Perbedaan kedua akun ini adalah pada akun tetap dilaporkan pada neraca, seperti aktiva, modal dan kewajiban. Sedangkan akun sementara dilaporkan pada laporan laba rugi seperti beban dan pendapatan.

6) Jurnal Keuangan

PT.XYZ				
JURNAL UMUM				
PER 31 JANUARI 2018				
Tanggal	Keterangan		Debit	Kredit
1/1/2018	Kas		Rp 100,000,000	
		Modal		Rp 100,000,000
6/1/2018	Peralatan		Rp 25,000,000	
		Hutang Usaha		Rp 25,000,000
8/1/2018	Asuransi dibayar di muka		Rp 3,000,000	
		Kas		Rp 3,000,000
9/1/2018	Perlengkapan		Rp 9,000,000	
		Kas		Rp 9,000,000
13/1/2018	Piutang Usaha		Rp 5,600,000	
		Pendapatan Honorarium		Rp 5,600,000
17/1/2018	Kas		Rp 35,000,000	
		Pendapatan Jasa		Rp 35,000,000
22/1/2018	Hutang Usaha		Rp 25,000,000	
		Kas		Rp 25,000,000
27/1/2018	Beban Listrik & Telepon		Rp 2,500,000	
		Kas		Rp 2,500,000
31/1/2018	Prive		Rp 3,000,000	
		Kas		Rp 3,000,000
	Total		Rp 208,100,000	Rp 208,100,000

Gambar 33 Jurnal Umum

1	PT. BPR Buduran Deltapurnama			
2	Jl. Garuda No. 06 Buduran			
3	Sidoarjo			
4	Laporan Neraca Harian			
5	Periode 05-Jun-2021 Dan 06-Jun-2021			
6	Kode	Keterangan	05-Jun-21	Mutasi
7		AKTIVA		
8	1,1	Kas		
9	1.100.10	Kas Besar		
10	1.100.10.01	Kas Besar (Utama)		
11	1.100.20	Kas Kecil		
12	1,11	Sertipikat Bank Indonesia		
13	1,115	Pendapatan Bunga Yang Akan Diterima		
14	1.115.01.01	Pend.Bunga YAD Kredit Yg Diberikan		
15	1.115.02	Pend.Bunga YAD Pada Bank Lain		
16	1.115.02.02	Pend. Bunga YAD Tabungan		
17	1,12	Penempatan Pada Bank Lain		
18	1.120.10	Giro		
19	1.120.10.02	Giro Bank BNI		
20	1.120.10.04	Giro Bank Jatim		
21	1.120.10.06	Giro Bank Danamon		

Gambar 34 Neraca Harian

1	PT. BPR Buduran Deltapurnama				
2	Jl. Garuda No. 06 Buduran				
3	Sidoarjo				
4	Laporan Laba/Rugi Harian				
5	Periode 05-Jun-2021 Dan 06-Jun-2021				
6	Kode	Keterangan	05-Jun-21	Mutasi	06-Jun-21
7	4,1	Pendapatan Operasional			
8	4,112	Pend. Bunga Kontraktual Giro			
9	4.112.01	Pend. Bunga Giro Pada Bank Lain			
10	4.112.01.02	Pend. Bunga Giro BNI			
11	4.112.01.04	Pend. Bunga Giro Bank Jatim			
12	4.112.01.05	Pend. Bunga Giro Danamon			
13	4.112.01.06	Pend. Bunga Giro Maybank			
14	4,113	Pend. Bunga Kontraktual Tabungan			
15	4.113.01	Pend. Bunga Tab Dari Bank Lain			
16	4.113.01.01	Pend. Bunga Tabungan BNI			
17	4.113.01.02	Pend. Bunga Tabungan BCA			
18	4.113.01.03	Pend. Bunga Tabungan BRI			
19	4.113.01.04	Pend. Bunga Tabungan Mandiri			
20	4.113.01.11	Pend. Bunga Tabungan Bank Jatim			
21	4.113.01.13	Pend. Bunga Tabungan Danamon			
22	4.113.01.14	Pend. Bunga Tab Panin Bank			
23	4.113.01.15	Pend. Bunga Tab BPR Surya Artha Utama			
24	4,114	Bunga Sertipikat Deposito Pada Bank Lain			

Gambar 35 Laporan Laba Rugi

Jurnal merupakan seluruh transaksi keuangan suatu perusahaan yang dicatat sesuai dengan histori, bertujuan untuk pendataan akuntansi, yang termasuk didalamnya adalah jumlah transaksi, nama transaksi, serta Waktu transaksi. Jurnal Akuntansi dibagi menjadi 2 yaitu jurnal umum dan jurnal khusus jurnal khusus. Jurnal umum merupakan tempat pencatatan seluruh transaksi yang dilakukan perusahaan pada periode yang telah ditentukan. Jurnal umum banyak digunakan dalam perusahaan jasa karena dapat mencatat segala transaksi secara kronologis.

Sedangkan jurnal khusus adalah pencatatan transaksi yang dikelompokkan berdasarkan yang sering terjadi, berjenis sama, dan berulang dalam satu periode tertentu. Jurnal khusus ini lebih cocok digunakan untuk perusahaan dagang, karena banyak mencatat transaksi yang sejenis dan mampu mengidentifikasi jumlah dengan baik.

SOAL LATIHAN

1. Jelaskan tugas seorang Accounting!. Uraikan secara detail.
2. Dalam kegiatan memposting transaksi, seorang accounting bank diwajibkan faham mengenai berbagai laporan keuangan. Jelaskan berbagai laporan keuangan yang ada di lembaga keuangan perbankan!. Uraikan jawaban anda secara detail.
3. Dalam lembaga keuangan perbankan terdapat berbagai risiko keuangan, Jelaskan pendapat anda mengenai hal tersebut. Uraikan beserta contohnya.

Referensi

- Fernandes, Y. D., & Marlius, D. (2018). PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA NASABAH PADA PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH SUMATERA BARAT CABANG UTAMA PADANG. <https://doi.org/10.31227/osf.io/wrh3p>*
- fernos, jhon. (2019). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Siteba Padang. 1–8. <https://doi.org/10.31227/osf.io/cq458>*
- Gunadi, I. M. R. dan I. G. A. A. K. (2007). Tanggung Jawab Anggota Dewan Komisaris Dalam Perseroan Atas Kelalaian Melaksanakan Tugas Pengawasan. *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, 5(1), 1–5.*
- Hari, P. (2015). Penentuan Beban Kerja Pada Front Office Dan Back Office Perusahaan Perbankan Menggunakan Uji Petik Pekerjaan. *Journal of Industrial Technology*, 1(2006), 179–185.*
- Hidayati, N. (2017). Pengaruh Masa Jabatan Direktur Utama, Direksi Asing, Kepemilikan Manajerial, Kepemilikan Institusional, Administrative Expense Ratio, Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Nilai Perusahaan (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bursa Efek in. *Jurnal Profita*, 2(1), 1–15.*

BAB 6

ADMINISTRATOR / KEPALA OPERASIONAL

Tujuan pembelajaran

- A. Memahami dan Menjelaskan tentang Pengertian Administrator / Kepala Operasional
- B. Memahami dan Menjelaskan tentang Tugas Administrator / Kepala Operasional
- C. Memahami dan Menganalisis tentang Wewenang Administrator / Kepala Operasional
- D. Memahami dan menerapkan Data master administrator / Kepala Operasional

A. Pengertian Administrator

Adiministrator atau Kepala Operasional merupakan pejabat yang ditugaskan Dewan Direksi untuk membantu Kepala Cabang dalam hal pelaksanaan operasional atau bisnis perbankan di kantor cabang (Anbri, 2010)

B. Tugas Administrator

Tugas administrator bank diantaranya :

1. Sebagai sumber informasi bagi manajemen. Dengan adanya administrasi yang tertib serta *up to date*, administrasi dapat dipakai sebagai sumber informasi bagi manajemen yang selanjutnya dapat dipakai untuk menentukan langkah – langkah kebijakan yang akan ditempuhnya.
2. Sebagai alat komunikasi antar pihak bank dan nasabahnya. Dengan adanya rekening Koran yang dibuat oleh bank dan secara periodic (setiap bulan) dikirim oleh bank kepada para nasabahnya, diharapkan ada saling control sekaligus sebagai alat komunikasi antar nasabah dan bank.
3. Sebagai alat pengumpulan umpanan melalui system informasi manajemen yang dibangun sebagai dasar untuk pelaksanaan fungsi- fungsi manajemen secara umum.
4. Sebagai penetapan besarnya utang piutang antara nasabah dan bank
5. Sebagai sarana pembuatan laporan bank, sekaligus digunakan untuk pelayanan baik internal maupun eksternal.
6. Sebagai alat pembuktian apabila terjadi sengketa antara bank dan nasabah maupun dengan pihak lain. (Sari, 2016)

Tugas Utama Dan Umum Staff Administrasi Bank :

1. Melaksanakan kegiatan pelayanan kantor, penyediaan fasilitas dan layanan administrasi perkantoran, sesuai ketentuan yang berlaku untuk mendukung kelancaran operasional perusahaan.
2. Mengelola kas kecil dan kas besar untuk membuat dan menyusun data keuangan
3. Memelihara dokumen dan sistem data yang ada ditempat kerjanya.
4. Melakukan kegiatan administrasi seperti surat menyurat dan input data, rekap data, dan dokumentasi.
5. Menyusun laporan bulanan berupa laporan kegiatan dan laporan keuangan
6. Supporting dalam kegiatan audit.

C. Wewenang Administrator

Adapun wewenang dari Kepala Operasional atau Administrator adalah :

- a. Melakukan pengawasan, evaluasi, perencanaan serta pengkoordinasian atas tugas-tugas pada unit kerja atau staff yang ada dibawah kepala operasional seperti *Customer Service, Back Office, Teller*.
- b. Melakukan pemeriksaan laporan keuangan / *cash flow* harian
- c. Melakukan pemeriksaan buku besar tiap akhir bulan
- d. Melakukan pemeriksaan laporan keuangan bulanan sebelum dilaporkan pada bank sentral.
- e. Bertanggung jawab atas pemeriksaan kegiatan operasional harian perbankan seperti pembukaan atau penutupan rekening, deposito, simpanan perbankan lainnya, serta menyimpan dan meregistrasi penggunaan cek.
- f. Menyampaikan rekomendasi atau usulan atas pengeluaran biaya operasional setiap harinya yang disetujui direksi
- g. Bertanggung jawab dan menandatangani laporan operasional rutin yang bersifat internal
- h. Melaporkan kegiatan operasional perbankan setiap hari kepada Pimpinan Cabang
- i. Melakukan kontrol administrasi dan dokumentasi file yang berhubungan dengan kegiatan pelayanan, kegiatan umum, SDM kantor cabang, dana pihak ketiga atau jasa

lainnya.

- j. Bertanggung jawab atas pemeriksaan setiap transaksi setoran pada kas masuk dan kas keluar, administrasi serta saldo transaksi bank
- k. Bertanggung jawab atas penyimpanan fisik uang kas pada brankas yang telah tersedia
- l. Melakukan update / pembaruan data dan identitas nasabah
- m. Bertanggung jawab atas penyimpanan agunan kredit pada brankas yang telah tersedia
Bertanggung jawab atas pemeriksaan kas opname harian, kas *dropping* dan kas kecil
- n. Bertanggung jawab atas pembuatan data penutupan rekening tabungan serta berita acara pemusnahan bilyet deposito rusak dengan persetujuan dewan direksi (Rahmayuni, 2017)

Adapun beberapa tugas yang harus dilaksanakan sebagai administrator atau kepala operasional menurut (Mufti Sayyid Aman Danni, 2016) dan (Www.ahliPerbankan.com, n.d.) , diantaranya sebagai berikut ini :

1. Sebagai Staf Administrator atau Kepala Operasional
Memiliki tanggung jawab untuk mengkoordinasi dan mengawasi aktivitas operasional perusahaan baik di cabang maupun pusat. Koordinasi dan pengawasan ini diperlakukan untuk memaksimalkan kinerja perbankan.
2. Menyusun dan melaksanakan rencana audit tahunan, melakukan pemeriksaan dan penilaian atas efisiensi dan efektifitas dibidang keuangan, akuntansi, operasional, sumber daya manusia, pemasaran, teknologi informasi dan kegiatan lainnya
3. Memonitoring kegiatan operasional perusahaan dengan menyusun rencana bisnis bank bersama manajer bank dan bersama staf-staf di kantor cabang.
4. Memantau prosedur operasional manajemen resiko dan mengawasi kegiatan operasional perbankan.
5. Melakukan pengembangan kegiatan operasional kantor cabang dengan mengembangkan pelayanan dan produk-produk perbankan.
6. Melakukan observasi atas kinerja karyawan baik dari cabang maupun pusat bank untuk mengetahui sejauh mana karyawan melakukan pekerjaannya dengan baik atau tidak dan memberikan penilaian terhadap kinerja karyawan.

7. Membantu dan memantau manajer cabang dalam menjalankan tanggung jawabnya dan memberi nasihat dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh karyawan dan nasabah.
8. Agar mendapatkan pendapatan yang maksimal, kepala operasional juga ikut dalam memimpin kegiatan pemasaran produk-produk perbankan. Hal ini dilakukan agar kegiatan pemasaran ini dapat menggunakan dana dengan efektif dan efisien.
9. Melakukan pengawasan terhadap kinerja karyawan dan mengkoordinasikan tugas-tugas kepada masing-masing bagian yaitu accounting, teller, customer service, admin kredit, security, dan office boy agar mereka bias bekerja dengan maksimal.
10. Melakukan audit internal terhadap perusahaan untuk pemeriksaan dan penilaian atas efisiensi dan efektivitas dibidang keuangan, akuntansi, sumber daya manusia, pemasaran, teknologi dan informasi, serta menyampaikan laporan audit kepada direktur utama.

Administrator atau kepala operasional mempunyai wewenang untuk mempertanggung jawabkan batasan terkait dengan akses pertransaksian keuangan. Karena pada dasarnya dalam sebuah perusahaan atau badan usaha perbankan seorang administrator ataupun kepala operasional dapat melaksanakan wewenangnya didalam badan usahanya untuk dapat mempertanggung jawabkan segala batasan dalam transaksi keuangan yang terjadi didalam sebuah perusahaan atau badan usaha. (Afrita, 2018).

Administrator atau kepala operasional mempunyai wewenang untuk menjalankan segala perintah yang telah ditetapkan oleh seorang manager. Pada dasarnya wewenang yang dimiliki administrator ataupun kepala operasional terkait dengan aktivitas yang dilakukan untuk menjalankan segala perintah yang telah ditetapkan oleh seorang pemimpin dalam memutuskan tugasnya agar dijalankan oleh seorang administrator. Sebab seorang pemimpin membutuhkan bantuan tugas oleh administrator ataupun kepala operasional untuk memudahkan segala tugasnya. (Afrita, 2018).

Administrator atau kepala operasional mempunyai wewenang untuk menjalankan sebuah kerahasiaan yang telah disimpan oleh perusahaan. Jadi seorang administrator ataupun kepala operasional akan menjalankan wewenang dalam ruang lingkup penjagaan rahasia yang berada dalam ruang lingkup perusahaan. Sebab seorang pemimpin membutuhkan bantuan seorang kepala operasional untuk dapat menjaga sebuah kerahasiaan dari perusahaan. (Afrita, 2018).

Administrator atau kepala operasional mempunyai wewenang untuk bertanggung jawab dalam segala perbantuan yang pimpinan cabang butuhkan karena segala kesulitan ataupun

halangan yang pimpinan cabang lalu harus selalu dapat dibantu oleh kepala operasional atau seorang administrator. (Nurcahyo, 2017).

Administrator atau kepala operasional mempunyai wewenang dalam persiapan Rencana Kerja dan Anggaran yang berguna untuk pencapaian dari targetting yang dimiliki perusahaan ataupun badan usaha perbankan yang telah ditetapkan untuk masa kini ataupun masa yang akan datang (Nurcahyo, 2017).

Administrator atau kepala operasional mempunyai wewenang untuk melakukan dukungan terkait dengan keputusan yang telah ditetapkan oleh kepala cabang dalam mengukuhkan berbagai unit-unit yang tergabung dalam badan usaha perbankan untuk menjalankan tugasnya yang telah ditargetkan untuk pencapaian di masa yang akan datang terutama dalam hal pelayanan (Nurcahyo, 2017).

Administrasi atau kepala operasional mempunyai wewenang untuk memfungsikan atau menargetkan segala unit – unit bawah dalam menjalankan tugasnya dengan baik dan benar sesuai dengan ketentuan strategi yang telah ditetapkan agar bisa menyuguhkan atau menampilkan performa yang terbaik terkait dengan pelayanan yang dibutuhkan oleh para nasabah (Nurcahyo, 2017).

Administrator atau kepala operasional mempunyai wewenang untuk melakukan pengawasan serta pemastian dalam aktivitas aliran kas yang masuk serta keluar dalam perusahaan atau badan usaha agar dapat berjalan dengan lancar. Dapat juga melakukan pengawasan serta pemastian dalam transaksi surat – surat berharga agar bisa dilakukan dengan sebaik – baiknya agar dapat menjaga sebuah asset dari perbankan. (Nurcahyo, 2017)

Administrator atau kepala operasional mempunyai wewenang untuk melakukan pengawasan serta pemastian terhadap aktivitas pembukuan secara tunai, kliring serta kegiatan pemindahbukuan yang berjalan berdasarkan wewenang yang telah ditetapkan dengan sebenar – benarnya guna terhindar dari penyimpangan wewenangnya. (Nurcahyo, 2017)

Administrator atau kepala operasional mempunyai wewenang untuk melakukan suatu kepastian dalam perbankan agar semua aktivitasnya dapat dijalankan dengan efektif dan seefisien mungkin sehingga dapat memperlancar aktivitas operasional perbankan dan mempunyai wewenang untuk mencegah serta mengatasi adanya kerugian yang timbul dalam perbankan. (Nurcahyo, 2017).

Administrator atau kepala operasional mempunyai wewenang untuk melakukan pengecekan terhadap aktivitas dari back office agar dapat berjalan sesuai dengan fungsinya sehingga mampu menjaga aktivitas ataupun kepentingan dari perbankan. (Nurcahyo, 2017)

Administrator atau kepala operasional mempunyai wewenang untuk melakukan pengawasan serta pengecekan terhadap aktivitas dari administrasi yang sedang berada dalam ruang lingkup perbankan agar dapat berjalan sesuai dengan peraturan atau ketentuan yang telah ditetapkan. (Nurchahyo, 2017)

Administrator atau kepala operasional mempunyai wewenang untuk melakukan pengecekan terhadap data laporan keuangan yang disusun oleh perbankan agar dapat dikirimkan kedalam pihak internal serta eksternal sehingga bisa dibuat untuk pedoman dalam menentukan pengambilan keputusan oleh seorang kepala cabang atau manager dimasa sekarang ataupun dimasa yang akan datang. (Nurchahyo, 2017)

Administrator atau kepala operasional mempunyai wewenang dalam menjaga keamanan dari back up data yang telah dikelola perbankan agar tidak bisa diambil alih oleh pihak lain karena sifat dari data ini adalah rahasia sehingga keamanannya harus benar – benar terjaga serta terlaksana sebagai bentuk kenyamanan yang diberikan perbankan untuk nasabahnya. (Nurchahyo, 2017)

Administrator atau kepala operasional mempunyai wewenang untuk melakukan adanya persetujuan dalam distribusi bagi hasil dari deposito sebagai Approval. (Kurniati, Heny and Maulana, 2014)

Administrasi atau kepala operasional juga mempunyai wewenang dalam melakukan persetujuan dari adanya pencairan deposito yang telah dilakukan oleh nasabah. (Kurniati, Heny and Maulana, 2014)

Administrator atau kepala operasional memiliki wewenang untuk melaksanakan penyusunan jadwal bagian operasional terutama pada bagian aktivitas kas bagian teller, dropping kas serta perencanaan sumber penerimaan untuk relisasi. (Shahar, 2013)

Administrator atau kepala operasional memiliki wewenang untuk melakukan pengarahan serta mengkoordinir agar bagian operasional berjalan sesuai dengan tugasnya yang telah ditetapkan berdasarkan SOP. (Shahar, 2013)

Administrator atau kepala operasional memiliki wewenang untuk melakukan sebuah pengecekan terhadap keberlanjutan pelaksanaan tugas bagian operasional agar bisa berjalan dengan baik dan lancar. (Shahar, 2013)

Administrator atau kepala operasional memiliki wewenang untuk melakukan peningkatan terhadap kualitas layanan yang diberikan perbankan terkhususkan pada bagian operasional. (Shahar, 2013)

Administrator atau kepala operasional memiliki wewenang untuk melakukan pengambilan keputusan terkait dengan pembiayaan yang telah diajukan oleh nasabah melalui pejabat bank sesuai dengan wewenang. (Agustin, 2017)

Administrator atau kepala operasional memiliki wewenang untuk melakukan persetujuan dalam aktivitas pertransaksian simpan pinjam serta operasionalnya yang didasarkan sesuai wewenangnya. (Agustin, 2017)

Administrator atau kepala operasional memiliki wewenang dalam mengatasi atau melakukan pemecahan permasalahan yang terjadi agar perbankan dapat kembali berjalan seefektif dan seefisien mungkin. (Agustin, 2017)

Administrator atau kepala operasional memiliki wewenang untuk melaksanakan kegiatan implementasi serta evaluasi strategi operasional yang telah ditetapkan. (Agustin, 2017)

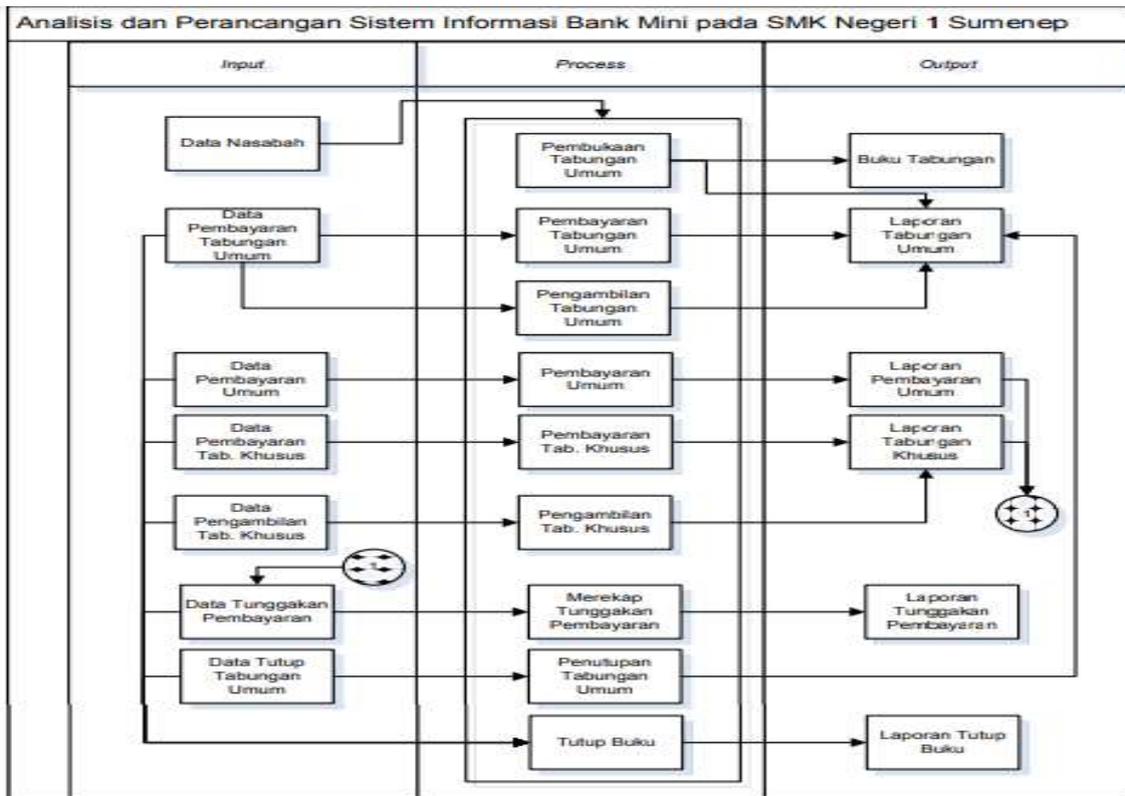
Administrator atau kepala bagian memiliki wewenang untuk melakukan persetujuan implementasi SIM agar bisa mendeteksi berbagai aktivitas transaksi yang mencurigakan didalam perbankan (Agustin, 2017)

D. Data Master Administrator

Dalam Administrator yang bertugas dalam bentuk pengaruh hal administrasi pada sebuah objek pembayaran. Master data administrator merupakan objek data yang mengurus dalam analisis informasi penting, mengenai sebuah produk, laporan rekening, laporan pelanggan dan laporan karyawan. Hal ini berpengaruh dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Dengan adanya hal tersebut bertujuan untuk peningkatan kualitas data, peningkatan keunggulan kompetitif, dan pengelolaan dalam memenuhi standar. Aspek tersebut sangat penting dalam pengambilan keputusan yang akan dibuat sesuai kondisi yang terjadi. (Indrajani, 2015)

Contoh kasus dalam proses transaksi keuangan pada mini bank dalam bentuk diagram.

1. Input antara lain data nasabah, tabungan umum

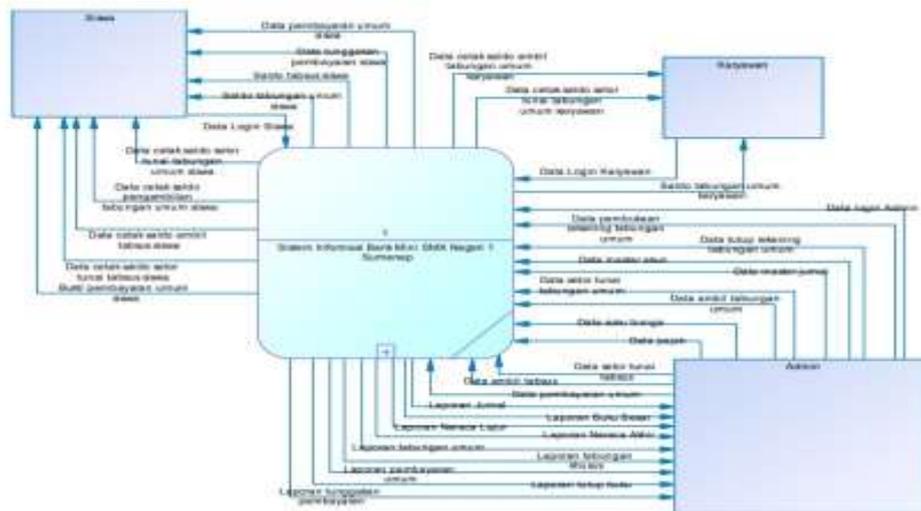


Gambar 36 Proses pengambilan dan pembuka

2. Process antara nasabah untuk buka tabungan, pembayaran suku bunga tabungan dan proses pengambilan tabungan serta apabila dibutuhkan nasabah juga proses penutupan saldo tabungan.

3. Dalam proses ketiga ini adalah penyajian laporan yang berkenaan dengan data tabungan baik pembukaan maupun penutupan yang kesemuanya juga disertai laporan berbagai tunggakan pembayaran. (Septianasari, Arfilia; Wulandari, Sri Hariani Eko; Santoso, 2016)

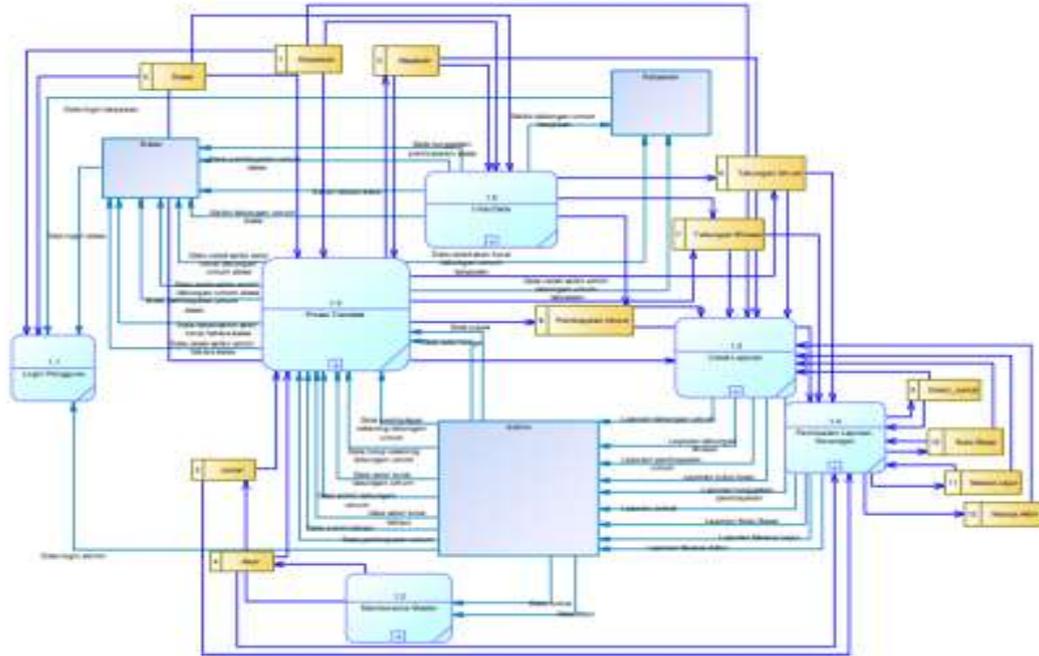
Hasil Perancangan Sistem Dalam Context Diagram



Gambar 37 Perancangan sistem

Context Diagram adalah diagram yang paling penting dan paling utama dalam data pada suatu sistem. Terdapat 3 gambar pada diagram pada Mini Bank diantaranya karyawan, siswa, kemudian yang terakhir Admin di Mini Bank tersebut.

Terlihat pada gambar siswa login ke dalam sistem agar mendapatkan akses masuk. Berbagai transaksi yang dilakukan berkaitan dengan pembayaran baik jatuh tempo maupun pembayaran yang berkaitan dengan tunggakan. Dalam proses tabungan ini kita juga akan memperoleh data mengenai besarnya tabungan, suku bunga dan besarnya saldo tabungan. Untuk data master tabungan nasabah juga menghimpun data yang berkaitan dengan no, nama dan alamat nasabah serta berbagai transaksi tabungan.



Gambar 38 Sistem Informasi Minibank

Pada gambar data flow diagram level 0 merupakan proses yang paling penting. Proses ini juga berkaitan dengan proses perawatan maintenance data master nasabah berkaitan dengan jumlah setoran masuk tabungan, suku bunga, dan transaksi harian yang ujungnya berkenaan dengan laporan keuangan perusahaan. (Septianasari, Arfilia; Wulandari, Sri Hariani Eko; Santoso, 2016)

SOAL LATIHAN

1. Jelaskan mengenai tugas Kepala Operasional dalam lembaga keuangan perbankan!
2. Jelaskan Wewenang kepala operasional dalam lembaga keuangan perbankan!.
3. Seorang kepala operasional mempunyai wewenang dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam lembaga keuangan perbankan. Jelaskan mengenai statement berikut!.

Referensi

- Muniroh, H. (2016). President Director Tenure and Earnings Management. *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 5(2), 149. <https://doi.org/10.30659/jai.5.2.149-162>
- Nurchahyo, W. D. (2017). *LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk KANTOR KAS PROYEK SENEN*.
- Noviari, N. (2007). Pengaruh Kemajuan Teknologi Informasi Terhadap Perkembangan Akuntansi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 2(1), 1– 14.
- Nurul Ichsan. (2014). *Pengantar Perbankan*.
- Pardede, A. M. H. (2018). *Analisis Rasio Likuiditas Untuk Menilai Tingkat Kesehatan Laporan Keuangan Pt. Harapan Guna Sejahtera Medan*. 6(1), 37–46. <https://doi.org/10.31219/osf.io/pcf2n>
- Perbankan, B. M. (2019). *Buku 1. Manajemen Perbankan*. December. Rahmayuni, S. (2017). Peranan Laporan Keuangan dalam Menunjang Peningkatan Pendapatan Pada UKM. *JSHP (Jurnal Sosial Humaniora Dan Pendidikan)*, 1(1), 93. <https://doi.org/10.32487/jsHP.v1i1.239>

BAB 7

PIMPINAN BANK

Tujuan pembelajaran

- A. Memahami dan Menjelaskan tentang Komisaris
- B. Memahami dan Menjelaskan tentang Direktur Utama
- C. Memahami dan Menjelaskan tentang Direktur Kepatuhan

A. Komisaris

Dewan ini *raad van commissarisen* atau dewan komisaris adalah forum supervisi semata – mata buat kepentingan perseroan, beliau tidak lagi bertindak atas nama pemegang saham, namun wajib mempertahankan kepentingan perseroan terhadap siapa saja, termasuk pemegang saham. (Rifai, 2009). Kedudukan komisaris bukanlah kedudukan yang empuk tanpa resiko, lantaran UUPT memutuskan persyaratan yang relatif ketat bagi seseorang yang ingin menduduki jabatan menjadi komisaris. Harus mempunyai *Fiduciary duties* terhadap perseroan tentang kepemilikan sahamnya pada perseroan. Dengan membicarakan laporan kepemilikan saham tersebut, bisa dicegah terjadinya benturan kepentingan yang merugikan Perseroan.(Rifai, 2009). Dewan Komisaris merupakan organ perseroan yang bertugas melakukan supervisi secara generik dan atau spesifik sinkron menggunakan aturan dasar dan menaruh nasihat pada direksi, sehubungan tanggung jawab dewan komisaris bisa dikatakan bahwa interaksi agama dan *Fiduciary duties* anggota direksi berlaku pada anggota Dewan.(Rifai, 2009)

Dewan Komisaris adalah anggota yang bertindak sebagai pengendali dan memberi nasihat kepada Direksi sebagai anggota adalah organisasi perseroan yang melakukan pengawasan umum dan atau khusus serta memberikan nasihat kepada direksi sesuai dengan anggaran dasar perseroan. Oleh karena itu, keberadaannya sangat penting.(Fitria, 2013)

Independen Komisaris merupakan komisaris yang terpisah dan berdiri sendiri tidak berkaitan dengan direktur utama maupun direktur kepatuhan, yang tidak mempunyai kaitan yang dapat mempengaruhi kemampuan perseroan untuk menguasai saham dan bertindak sendiri – sendiri atau semata mata untuk kepentingan perseroan. (Fitria, 2013)

Hal –hal yang berkaitan dengan *Corporate Governance*, yaitu :

1. Tugas Komisaris independen komisaris adalah menciptakan suasana harmonis serta menempatkan kesetaraan sebagai prinsip penentu antara kepentingan perusahaan dengan berbagai kepentingan Termasuk kepentingan stakeholder yang ditetapkan oleh

Dewan Komisaris (Fitria, 2013)

2. Komisaris Independen harus mendorong perusahaan Indonesia untuk menerapkan prinsip dan praktik tata kelola perusahaan yang baik.(Fitria, 2013)

Salah satu cara untuk mempraktikkan tata kelola perusahaan yang baik yaitu bersifat independen dari aktivitas direktur utama dan direktur kepatuhan. Secara khusus, perusahaan tercatat menggunakan keberadaan dan fungsi komisaris independen secara benar, tepat, dan bertanggung jawab.(Fitria, 2013)

Secara umum tugas dewan independen komisaris yaitu melakukan kontrol pengawasan. pengendalian oleh dewan komisaris dilaksanakan pada beberapa tingkat :

1. *Tingkat Performance* yakni memeberikan petunjuk dan nasihat kepada Direksi perusahaan dan RUPS. Dalam hal ini Dewan Komisaris memainkan peran yang lebih penting dalam menjalankan fungsi dan peran tersebut.(Fitria, 2013)
2. *Level Corformance* yakni pelaksanaan lanjutan aktivitas yang harus dihormati dan dilaksanakan. Memberikan arahan dan pedoman serta peraturan terkait. (Fitria, 2013)

Semua pekerjaan utama dari Dewan Komisaris ditetapkan dalam pasal 15 ayat (1) diantaranya :

1. Dewan Komisaris mengawasi jalannya pengurusan perseroan dan memberi nasihat kepada direksi.(Fitria, 2013)
2. Melaksanakan tugas – tugas tertentu yang diberikan sesuai dengan Anggaran Dasar, peraturan perundang – undangan yang berlaku, dan/atau keputusan Rapat Umum Pemegang saham(Fitria, 2013)
3. Menelaah dan merevisi laporan tahunan yang disusun dan ditandatangani oleh Direksi(Fitria, 2013)

Tugas Komisaris:

1. Memantau pelaksanaan rencana operasi dan keuangan perusahaan dan melakukan evaluasi hasil serta pendapat kepada RUPS (Fitria, 2013)
2. Memantau kemajuan kegiatan perusahaan, dan jika perusahaan menunjukkan tanda-tanda penurunan, segera mengusulkan langkah – langkah perbaikan dan melaporkannya kepada rapat umum pemegang saham.(Fitria, 2013)
3. Memberi usul untuk menunjuk seorang akuntan untuk berkonsultasi dengan buku buku perusahaan selama rapat umum pemegang saham(Fitria, 2013)
4. Melaksanakan kegiatan pengendalian lainnya yang diputuskan oleh rapat umum

pemegang saham.(Fitria, 2013)

5. Dewan Komisaris memberikan laporan dan komentar dewan secara teratur selama diperlukan untuk pengembangan bisnis.(Fitria, 2013)
6. Dewan komisaris akan mengeluarkan saran dan kritik pada saat RUPS.(Fitria, 2013)

Dalam kasus kesalahan yang disengaja atau tidak disengaja, anggota dewan komisaris bertanggung jawab atas tindakan mereka. Tanggung jawab Anggota Dewan Komisaris diatur dalam pasal 114 ayat (3) dan (4), dan khususnya jika hanya ada satu anggota dewan komisaris, mereka bertanggung jawab secara pribadi atas kerugian perusahaan. Jika ada lebih dari satu anggota dewan keanggotaan, tanggung jawab dipisahkan bersama dan sumbernya adalah milik pribadi. Kesalahan dewan komisaris tidak terisolasi dan terkait erat dengan kesalahan direksi. Oleh karena itu kerugian perseroan harus ditanggung bersama oleh dewan komisaris dan Direksi.(Gunadi, 2007)

Ketentuan pasal 114 ayat (3) dan (4) dapat mengecualikan penerapan tanggung jawab kolektif kepada anggota Komisi sesuai dengan ketentuan pasal 114 ayat (5). Hal – hal yang dapat mengesampingkan tanggung jawab pribadi anggota dewan komisaris tercakup dalam bagian yang berlaku secara terbatas. Yakni termasuk :

1. Tujuannya adalah untuk dapat membuktikan bahwa telah melakukan pengawasan dengan itikad baik dan sesuai dengan tujuan dan sasaran bisnis bagi perusahaan(Gunadi, 2007)
2. Mampu membuktikan bahwa tidak ada kepentingan pribadi baik langsung maupun tidak langsung dalam kegiatan pengurusan direksi yang menimbulkan kerugian(Gunadi, 2007)
3. Memberi bukti bahwa telah Memberi nasehat dan pembenaran kepada direksi untuk menghindari terjadinya kerugian.(Gunadi, 2007)

Kehadiran Dewan Komisaris independen menciptakan suasana yang lebih objektif dan independen, menjaga kewajaran dan menyeimbangkan kepentingan pemegang saham utama dan minoritas serta pemangku kepentingan lainnya atau stakeholder. Dewan komisaris Independen sangat dibutuhkan oleh perusahaan –perusahaan Indonesia, khususnya BUMN. (Rifai, 2009)

Kehadiran dewan komisaris Independen akan membawa manfaat yang signifikan bagi semua pihak yang terlibat. Secara khusus, ini menciptakan situasi yang konsisten dengan prinsip – prinsip tata kelola perusahaan yang baik, yang memungkinkan komisaris dapat mengekspresikan pendapat mereka dengan independensi dan tanggung jawab yang lebih besar.(Rifai, 2009)

B. Direktur Utama

Pengertian direktur menurut KKBI adalah pemimpin tertinggi dalam suatu perusahaan yang bertugas memberikan bimbingan melalui pengarahan, nasihat, bantuan, penerangan. Direktur utama merupakan jabatan tertinggi dalam struktur direksi di perbankan, dalam kegiatan sehari-hari dibantu oleh direktur kepatuhan yang bertanggung jawab pada kegiatan operasional bank di kantor.

Menurut UU RI No. 29 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara pasal 16 ayat 4, menyatakan bahwa masa jabatan anggota direksi ditetapkan 5 (lima) tahun dan dapat diangkat kembali untuk 1 (satu) kali masa jabatan. (Hidayati, 2017).

Masa jabatan adalah masa pengabdian direktur utama bekerja diperusahaan. Masa jabatan direktur utama dalam suatu organisasi mempengaruhi kondisi eksekutif. Direktur utama yang masa jabatannya lama memiliki kualitas dan kinerja karena tidak memerlukan waktu lama untuk memahami intren perusahaan. Pengalaman direktur utama diperoleh Direktur Utama yang memiliki masa kerja yang lama dalam perusahaan memiliki pengalaman karir. Het et al (2014) menyatakan pengalaman kerja direktur utama memiliki dampak yang besar terhadap lingkungan. (Kwalomine, 2017).

Tugas dari Direktur utama Bank antara lain:

- Mencapai Tujuan Perusahaan
Mensukseskan tujuan dan cita perusahaan.
Kemampuan dalam mengelola bisnisnya sehingga dapat mencapai target yang telah ditetapkan sesuai visi misi perusahaan.
- Menyusun Strategi Perusahaan.
Hal terpenting mencapai visi misi bisnis adalah ketepatan strategi. Strategi harus bisa dimengerti dan direktur utama mengkomunikasikannya kepada bawahannya.
- Memimpin Perusahaan.
Kredibilitas serta pola perilaku yang berwibawa, visioner dan mampu mengelola anak buah sangat diharapkan dari seorang pimpinan.
- Memberikan Wewenang
Direktur Utama juga perlu bekerja dengan orang lain, dirut dibantu oleh seorang kepala yang biasa disebut direktur kepatuhan. Untuk itu tugas, wewenang, dan tanggung jawab diperusahaan bisa diberikan kepada para bawahannya.
- Mengawasi serta Mengevaluasi
Meski pekerjaan Direktur Utama dibantu oleh bawahannya, Direktur Utama tetap

mengawasi dan mengevaluasi apakah strategi yang digunakan dan diterapkan sudah sesuai visi dan misi serta tidak ada kesulitan apapun dari para bawahan dalam melakukan dan mencapainya.

- Membuat Kebijakan Perusahaan
Pimpinan perusahaan harus mengambil kebijakan yang bermanfaat untuk bank.
- Mengatur pucuk kendali Bank
Keputusan yang diambil direksi haruslah demi kepentingan bersama dan tidak berdasar atas kepentingan individu direksi.
- Bertanggung Jawab
Semua keputusan wajib dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan kehati hatian.

Beberapa kemampuan utama yang diperlukan untuk menjadi direktur utama adalah sebagai berikut :

- Leadership (kepemimpinan).
- Komunikasi.
- Problem solving (mampu menyelesaikan masalah).
- Pengambilan keputusan.
- Manajemen.
- Pengalaman.

C. Direktur Kepatuhan

Seiring dengan perkembangan globalisasi, informasi dan integrasi pasar keuangan mengakibatkan tantangan dan eksposur yang semakin besar dalam kegiatan operasional. Maka diperlukan berbagai macam upaya untuk mengatasi resiko tersebut. Keberadaan direktur kepatuhan telah ada dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) PBI NO: 1/6/PBI/1999 yang dimana sebagai landasan hukum untuk setiap bank harus memiliki direktur kepatuhan.

Peran serta fungsi direktur kepatuhan tertera dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) PBI NO: 13/2/PBI/2011 penyempurna dari PBI NO: 1/6/PBI/1999. Tugas serta tanggung jawab dari direktur kepatuhan yaitu:

- a. Merancang strategi untuk meningkatkan terciptanya budaya kepatuhan dalam berorganisasi.

- b. Memberikan usulan kebijakan
- c. Menyusun SOP perusahaan.
- d. Kebijakan yang diambil tidaklah menyalahi kebijakan yang telah dibuat oleh Bank Indonesia.
- e. Meminimalkan resiko kepatuhan dengan selalu melakukan sesuatu berdasarkan SOP dan *prudential banking*.

Kunci keberhasilan seorang direktur kepatuhan adalah:

1. Bermulai dari atas yaitu sifat kepatuhan yang penerapannya jika kita semuanya mempunyai komitmen yang baik dari komisaris dan direktur.
2. Compliance culture yaitu mempunyai semua kepatuhan kepada pimpinan sebagai budaya
3. Kepatuhan yang resmi berdasarkan SOP baik pada kebijakan direktur utama maupun pada direktur kepatuhan
4. *People and infrastructure* yaitu adanya sarana dan prasarana yang terbaik.

Dari berbagai penjelasan mengenai keberhasilan. Tentunya pasti ada tantangan yang dihadapi oleh direktur kepatuhan. Adapun yang menjadi tantangan adalah:

1. Pada dasarnya perlu adanya penerapan fungsi yang baik di semua lini sesuai aturan Bank Indonesia..
2. Fungsi dari kepatuhan yang belum mampu bekerja secara independen.
3. Jangan sampai adanya peringatan dini dari kepatuhan yang gagal
4. Terjadinya building block pada organisasi. Sehingga menghasilkan pandangan bahwa masalah kepatuhan adalah tanggung jawab dari direktur kepatuhan semata.
5. Belum mendapatkan pengakuan bahwasanya fungsi kepatuhan merupakan strategi terbaik bank dalam pencapaian misi dan visi untuk akuntabilitas bank dimata masyarakat.

SOAL LATIHAN

1. Jelaskan apa yang dimaksud dengan Komisaris Bank!
2. Jelaskan tugas utama Direktur Utama!
3. Jelaskan tugas utama Direktur Kepatuhan!

Referensi

Nurul Ichsan. (2014). *Pengantar Perbankan*.

Pardede, A. M. H. (2018). *Analisis Rasio Likuiditas Untuk Menilai Tingkat Kesehatan Laporan Keuangan Pt. Harapan Guna Sejahtera Medan*. 6(1), 37–46.
<https://doi.org/10.31219/osf.io/pcf2n>

Perbankan, B. M. (2019). *Buku 1. Manajemen Perbankan*. Desember. Rahmayuni, S. (2017). Peranan Laporan Keuangan dalam Menunjang

Peningkatan Pendapatan Pada UKM. *JSHP (Jurnal Sosial Humaniora Dan Pendidikan)*, 1(1), 93. <https://doi.org/10.32487/jshp.v1i1.239>

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T., & Wahjusaputri, S. (2018). *Bank & Lembaga Keuangan*. Anbri, A. (2010). *Pengaruh Gaya kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Central Asia, Tbk KCP Pulo Brayan Medan*.
- Andrianto, Fatihudin, D; Frimansyah., M. A. (2019). *Manajemen Bank*. 1– 456.
- Anisa, R. (2016). Manajemen Kerelasiaan Pelanggan Dalam Menciptakan Kepercayaan Pelanggan Pada Commercial Banking Center Bandung Pt. Bank Mandiri (Persero) Tbk. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 4(1), 45–46. <https://doi.org/10.24198/jkk.vol4n1.4>
- Afrita, Y. and O. (2018). *Mekanisme Perhitungan Laba Pada Layanan Bank Garansi Syariah pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh*.
- Agustin, A. P. (2017). *Prosedur Pembiayaan Gadai Emas Syariah pada PT. BPRS Saka Dana Mulia kudus*.
- Amato, A. D., & Gallo, A. (2019). *Bank institutional setting and risk-taking : the missing role of directors ' education and turnover*. 19(4), 774–805. <https://doi.org/10.1108/CG-01-2019-0013>
- Basuki, K. (2019a). Laporan Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang. ISSN 2502-3632 (Online) ISSN 2356-0304 (Paper) *Jurnal Online Internasional & Nasional Vol. 7 No.1, Januari – Juni 2019 Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta*, 53(9), 62–63.
- Basuki, K. (2019b). 濟無No Title No Title. ISSN 2502-3632 (Online) ISSN 2356-0304 (Paper) *Jurnal Online Internasional & Nasional Vol. 7 No.1, Januari – Juni 2019 Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta*, 53(9), 1689–1699.
- Bookrev. (2016a). *Data Master Deposito*. Bookrev Premium Wordpress Theme. <http://103.234.254.186/tutorial/index.php/2016/11/04/data-master-deposito/>
- Bookrev. (2016b). *Data Master Tabungan - Tutorial*. Bookrev Premium Wordpress Theme. <http://103.234.254.186/tutorial/index.php/2016/11/03/data-master-tabungan/>
- bphn.go.id. (1998). Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan. *Lembaran Negara Republik Indonesia*, 182. <http://www.bphn.go.id/data/documents/98uu010.pdf>
- Data Master Deposito – Tutorial*. (n.d.). Retrieved April 29, 2021, from <http://103.234.254.186/tutorial/index.php/2016/11/04/data-master-deposito/>

- Data Master Tabungan – Tutorial. (n.d.). Retrieved April 29, 2021, from <http://103.234.254.186/tutorial/index.php/2016/11/03/data-master-tabungan/>*
- Fathimah, V. (2017). Pengaruh Perkembangan Jumlah Tabungan, Deposito dan Bagi Hasil terhadap Jumlah Pembiayaan yang Diberikan oleh Perbankan Syariah di Sumatera Utara. *Jurnal Ilman*, 5(1), 41–52.
- Febriana Louise Purba. (2010). *Pengaruh Pengawasan Terhadap Disiplin Kerja Karyawan Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Pijer Podi Kekelengen Desa Sukamakmur Kecamatan Sibolangit*. <https://library.usu.ac.id>
- Fitria. (2013). Analisis Hukum Terhadap Peranan Dan Tanggung Jawab Komisaris Independen Dalam Perseroan Terbuka. *Journal of Chemical Information and Modelling*, 53(9), 1689-1699.
- Fehlayati, I. F. (2019). *SISTEM INFORMASI MANAJEMEN SUBSISTEM BACK OFFICE BAGIAN PENGELOLAAN MENU DAN HALAMAN DINAMIS MENGGUNAKAN FRAMEWORK CODEIGNITER (STUDI KASUS: PT.SOLUSI KAMPUS INDONESIA) IVA FARADILLA F, Anindita Suryarasmii, S.Kom., M.Cs.*
- Feizal, M. (2018). *Analisa dan Pengembangan Aplikasi Sentralisasi Kas Cash Deposit Machine*. 1(1), 31–36.
- Fernandes, Y. D., & Marlius, D. (2018). *PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA NASABAH PADA PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH SUMATERA BARAT CABANG UTAMA PADANG*. <https://doi.org/10.31227/osf.io/wrh3p>
- fernos, jhon. (2019). *Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Siteba Padang*. 1–8. <https://doi.org/10.31227/osf.io/cq458>
- Gunadi, I. M. R. dan I. G. A. A. K. (2007). Tanggung Jawab Anggota Dewan Komisaris Dalam Perseroan Atas Kelalaian Melaksanakan Tugas Pengawasan. *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, 5(1), 1–5.
- Hari, P. (2015). Penentuan Beban Kerja Pada Front Office Dan Back Office Perusahaan Perbankan Menggunakan Uji Petik Pekerjaan. *Journal of Industrial Technology*, 1(2006), 179–185.
- Hidayati, N. (2017). Pengaruh Masa Jabatan Direktur Utama, Direksi Asing, Kepemilikan Manajerial, Kepemilikan Institusional, Administrative Expense Ratio, Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Nilai Perusahaan (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bursa Efek in. *Jurnal Profita*, 2(1), 1–15.

- Indrajani, I. (2015). Master Data Management Model in Company: Challenges and Opportunity. *ComTech: Computer, Mathematics and Engineering Applications*, 6(4), 514. <https://doi.org/10.21512/comtech.v6i4.2179>
- Industri, L. B., Office, F., Operations, B. O., Office, F., Teller, S., & Teller, H. (n.d.). *BAB I PENDAHULUAN*. 1–2.
- Kwalomine, A. L. (2017). Pengaruh Karakteristik Direktur Utama Terhadap Pengungkapan Corporate Social Responsibility (CSR) Studi Pada Perusahaan BUMN. *Jurnal Riset Terapan Akuntansi*, 1(1), 16–25.
- Kardinal. (2016). Pengantar Akuntansi (Bahan Ajar). *Pengantar Akuntansi (Bahan Ajar)*, 1, 71. http://eprints.mdp.ac.id/1917/1/PENGANTAR_AKUNTANSI-KARDINAL12082016.pdf
- Kutubi, S. S., Ahmed, K., & Khan, H. (2017). Paci fi c-Basin Finance Journal Bank performance and risk-taking — Does directors ’ busyness matter? *Pacific-Basin Finance Journal*, *PACFIN-00912*;, 16. <https://doi.org/10.1016/j.pacfin.2017.02.002>
- Kurniati, Heny and Maulana, H. (2014). PERHITUNGAN BAGI HASIL DAN PENANGANAN PENCAIRAN DEPOSITO MUDHARABAH PADA BPR SYARIAH AMANAH UMMAH. *Moneter : Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 2(1), 1–11.
- Maharsi, S. (2000). Pengaruh Perkembangan Teknologi Informasi Terhadap Bidang Akuntansi Manajemen. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 2(2), 127–137. <https://doi.org/10.9744/jak.2.2.pp.127-137>
- Muniroh, H. (2016). President Director Tenure and Earnings Management. *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 5(2), 149. <https://doi.org/10.30659/jai.5.2.149-162>
- Nurchayho, W. D. (2017). *LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk KANTOR KAS PROYEK SENEN*.
- Noviari, N. (2007). Pengaruh Kemajuan Teknologi Informasi Terhadap Perkembangan Akuntansi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 2(1), 1– 14.
- Nurul Ichsan. (2014). *Pengantar Perbankan*.
- Pardede, A. M. H. (2018). *Analisis Rasio Likuiditas Untuk Menilai Tingkat Kesehatan Laporan Keuangan Pt. Harapan Guna Sejahtera Medan*. 6(1), 37–46. <https://doi.org/10.31219/osf.io/pcf2n>
- Perbankan, B. M. (2019). *Buku 1. Manajemen Perbankan*. December. Rahmayuni, S. (2017). Peranan Laporan Keuangan dalam Menunjang Peningkatan Pendapatan Pada UKM. *JSHP (Jurnal Sosial Humaniora Dan Pendidikan)*, 1(1), 93. <https://doi.org/10.32487/jshp.v1i1.239>

- Padmanty, S. (2011). Analisis Manajemen Laba Pada Laporan Keuangan Perbankan Syariah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Dan Bank Muamalat Indonesia). *Benefit: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 14(2), 46-70.
- Ria, A. (2018). Analisis Penerapan Aplikasi Keuangan Berbasis Android. *Sosio E-Kons*, 10(3), 207–219. http://journal.lppmunindra.ac.id/index.php/sosi_ekons
- Rifai, B. (2009). Peran Komisaris Independen Dalam Mewujudkan Good Corporate Governance Di Perusahaan Publik. *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, 16(3), 396–412. <https://doi.org/10.20885/iustum.vol16.iss3.art5>
- Rusmawati, Y. D., & Ristyanadi, B. (n.d.). *Analisis Pelayanan Cs (Customer Service) Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Danamon di Sukodadi Lamongan*. 1092–1100.
- Sari, S. A. D. (2016). *SISTEM INFORMASI DEPOSITO PADA BANK PERKREDITAN RAKYAT ARTHA TANAH MAS* (Vol. 53). Universitas Semarang.
- Suwardjono. (2005). *Teori Akuntansi Perencanaan Pelaporan Keuangan*. BPFE.
- Systems, B. O. (n.d.). *Integrating Back Office Systems with E-Commerce*. Widiawati, A. (2010). *Terhadap Perkembangan Kredit Pada Pt. Bank*

Profil Penulis



UMSIDA PRESS



Sumartik, menyelesaikan pendidikan S1 dan S2 di bidang manajemen dari Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis memulai karir profesionalnya sebagai Kepala Operasional di sebuah BPR di Jawa Timur. Penulis mulai bergabung di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo pada tahun 2013. Saat ini penulis mengajar matakuliah Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Manajemen Perbankan, , Praktikum Mini Bank dan Statistik Bisnis. Penulis juga aktif dalam melakukan penelitian di bidang perbankan mengenai agunan yang diambil alih (AYDA) dan *write off* di BPR konvensional di

Sidoarjo. Bagi pembaca yang ingin menghubungi penulis dapat dihubungi melalui email: sumartik@umsida.ac.id



Misti Hariasih, memulai kariernya sebagai Direktur di BPR Konvensional di Sidoarjo dan sebagai Dosen matakuliah Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, Manajemen Perbankan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Aktif di kepengurusan ikatan Perbarindo Indonesia. Penulis juga aktif dalam berbagai penelitian di bidang perbankan mengenai agunan yang diambil alih (AYDA), Tingkat Kesehatan Bank dan Kredit Perbankan. Bagi pembaca yang ingin menghubungi penulis dapat dihubungi melalui email:

mistihariasih@umsida.ac.id

ISBN 978 623 6292 20 4



9 786236 292204