

**ANALISIS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI DALAM  
REKONSILIASI TRANSAKSI TARIK TUNAI H+1 PADA  
KANTOR PUSAT PT. BANK RAKYAT INDONESIA  
(PERSERO), Tbk JAKARTA PUSAT**

**Disusun Oleh :**

**GEBY**

**4519013036**



**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan**

**Guna Memperoleh Gelar**

**Sarjana Ekonomi**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BOSOWA  
MAKASSAR  
2023**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Analisis Sistem Informasi Akuntansi Dalam Rekonsiliasi  
Transaksi Tarik Tunai H+1 Pada Kantor Pusat PT. Bank Rakyat  
Indonesia (Persero), Tbk Jakarta

Nama Mahasiswa : Geby

Stambuk/NIM : 4519013036

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Akuntansi

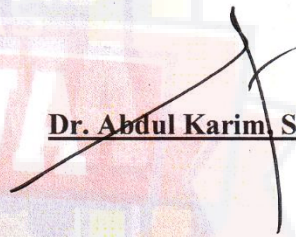
Telah Disetujui :

Pembimbing I



Dr. Firman Menne, SE., M.Si., Ak., CA.

Pembimbing II



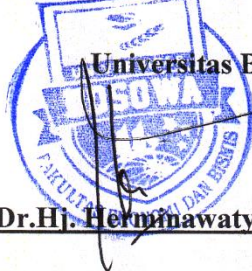
Dr. Abdul Karim, SE., MM

**Mengetahui dan Mengesahkan :**

Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar

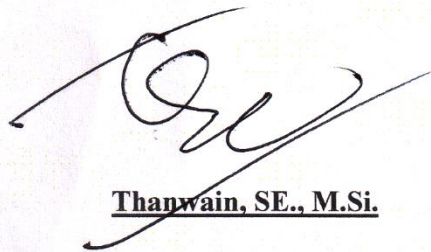
Sarjana Ekonomi pada Universitas Bosowa Makassar

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis**



Dr.Hj. Hermawaty Abubakar, SE., M.Si.

**Ketua Program Studi Akuntansi**



Thanwain, SE., M.Si.

Tanggal Pengesahan :

## PERNYATAAN KEORSINILAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Geby

NIM : 4519013036

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Akuntansi

Judul : Analisis Sistem Informasi Akuntansi Dalam Rekonsiliasi  
Transaksi Tarik Tunai H+1 Pada Kantor Pusat PT. Bank  
Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Jakarta

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya adalah karya ilmiah asli saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi dan tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa dapat paksaan sama sekali dari pihak lain.

Makassar, 18 Juli 2023

Mahasiswa yang bersangkutan



## **PRAKATA**

Puji Syukur kepada TUHAN YESUS atas penyertaan dan kasih-Nya sehingga skripsi dengan judul ANALISIS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI DALAM REKONSILIASI TRANSAKSI TARIK TUNAI H+1 PADA KANTOR PUSAT PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk JAKARTA, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana (S1) pada jurusan akuntansi di Universitas Bosowa Makassar.

Terimakasih yang setinggi-tingginya kepada Bapak Dr. Firman Menne, SE., M.Si., Ak., CA selaku Dosen Pembimbing Pertama dan Bapak Dr. Abdul Karim, SE., MM selaku Dosen Pembimbing Kedua atas segala waktu, pikiran, perhatian, motivasi, dan bimbingan yang diberikan kepada penulis dari seminar proposal hingga pada penyelesaian tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini pula, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Ibu Dr.Hj. Herminawaty Abubakar, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa.
2. Bapak Thanwain, SE., M.Si, Selaku Ketua Progran Studi Akuntansi.
3. Selurush Staff Pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tak ternilai selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa Makassar.
4. Bagian Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa Makassar yang sudah membantu dalam pengurusan administrasi.



5. Ayahanda Halihasdin Mebukoli dan Ibunda Irma Uralino Tobigo, penulis mengucapkan banyak terimakasih atas doa dan dukungan yang diberikan sampai sekarang ini.
6. Saudara-Saudari Penulis dalam Hal ini Boy Richard Mebukoli, Ribka Kristiani Dunga, Stella Mebukoli, Gunadi Pombalawo serta Keponakan Tersayang Ahzarel Raffa Mebukoli, Davanka Benedict Pombalawo, Garnetha Joana Mebukoli, penulis mengucapkan terimakasih sudah selalu ada untuk menemani, mendukung dan memberikan semangat.
7. Ibu Andini Nauli Nasution selaku Division Head di Payment Operation Division dan Ibu Nike Lestari selaku Departmen Head di Planning & Quality Assurance, penulis mengucapkan terimakasih telah memberi izin penulis melakukan penelitian dan terimakasih telah memberikan semangat.
8. Semua pihak di Payment Operation Division, penulis mengucapkan banyak terimakasih atas perhatian, motivasi, arahan dan bimbingan selama melakukan penelitian.
9. Teman-teman seperjuangan, terimakasih sudah selalu mendukung dan menyemangati penulis.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu-persatu, terimakasih telah memberikan perhatian dan semangat selama proses perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata dengan segenap hati, penulis mempersembahkan skripsi ini dengan harapan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa Makassar.

Makassar,

Penulis

## **ABSTRAK**

GEBY. Analisis Sistem Informasi Akuntansi Dalam Rekonsiliasi Transaksi Tarik Tunai H+1 Pada Kantor Pusat PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Jakarta. (Dibimbing Oleh Firman Menne dan Abdul Karim).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan sistem informasi akuntansi dalam rekonsiliasi transaksi tarik tunai H+1 pada Kantor Pusat PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Jakarta. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu dengan mengumpulkan, mengolah, dan menginterpretasikan data yang diperoleh sehingga memberi keterangan yang benar dan lengkap untuk pemecahan masalah. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah melalui wawancara dan dokumentasi melalui informan-informan.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa peranan Sistem Informasi Akuntansi sangat penting dalam proses penyelesaian rekonsiliasi, dengan melihat proses penyelesaian masalah transaksi tarik tunai dapat diselesaikan semakin cepat dan akurat tanpa menunggu SLA yang ditentukan. Dengan diselesaikannya H+1 setelah hari kejadian masalah transaksi tarik tunai, maka akan mengurangi komplain nasabah. Semakin cepat penyelesaiannya maka nasabah akan semakin senang, karena itulah diadakannya rekonsiliasi H+1.

Kata Kunci : Analisis, Rekonsiliasi, Transaksi Tarik Tunai

## **ABSTRACT**

*GEBY. Analysis of Accounting Information System in Reconciling H+1 Cash Withdrawal Transactions at the Head Office of PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Jakarta. (Supervised by Firman Menne and Abdul Karim.*

*This study aims to determine the role of accounting information systems in reconciling H+1 cash withdrawal transactions at the head office of PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Jakarta. This research was conducted using a qualitative descriptive method, namely by collecting, processing and interpreting the data obtained so as to provide correct and complete information for problem solving. The data collection method used is through interviews and documentation through informants.*

*The results of this study explain that the role of the Accounting Information System is very important in the process of completing reconciliation, by looking at the process of solving cash withdrawal transaction problems can be resolved more quickly and accurately without waiting for the specified SLA. By completing H+1 after the day the cash withdrawal transaction problems occurred, it will reduce customer complaints. The faster the settlement, the happier the customer will be that's why the H+1 reconciliation is held.*

*Keywords : Analysis, Reconciliation, Cash Withdrawal Transactions*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEORSINILAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Masalah Penelitian .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
E. Lingkup Penelitian .....	5
F. Sistematika Pembahasan .....	5
<b>BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA KONSEPTUAL</b> .....	<b>7</b>
A. Pengertian Sistem Informasi Akuntansi .....	7
1. Sistem .....	7
2. Informasi .....	7
3. Akuntansi .....	8
4. Sistem Informasi Akuntansi .....	9



B. Fungsi Sistem Informasi Akuntansi .....	10
C. Komponen Sistem Informasi Akuntansi .....	11
D. Manfaat Sistem Informasi Akuntansi.....	11
E. Rekonsiliasi .....	12
1. Pengertian Rekonsiliasi Bank.....	12
2. Tujuan Rekonsiliasi Bank .....	13
3. Prosedur Rekonsiliasi Bank .....	14
F. Transaksi Tarik Tunai .....	14
G. Penelitian Terdahulu .....	15
H. Kerangka Konseptual .....	17
<b>BAB III : METODE PENELITIAN.....</b>	<b>18</b>
A. Desain Penelitian.....	18
B. Lokasi Penelitian .....	18
C. Fokus dan Deskripsi Fokus .....	19
D. Sampel Data Penelitian .....	19
E. Instrumen Penelitian.....	20
F. Jenis dan Sumber Data .....	21
G. Teknik Pengumpulan Data .....	22
H. Teknis Analisis Data .....	22
I. Rencana Pengujian Keabsahan Data .....	23
J. Operasionalisasi Konsep .....	23
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>25</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	25

1. Sejarah BRI.....	25
2. Visi dan Misi BRI.....	26
3. Aspek Kegiatan BRI.....	27
4. Produk BRI.....	29
5. Struktur Organisasi Payment Operation Division.....	30
B. Temuan Penelitian.....	39
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	40
<b>BAB V : PENUTUP.....</b>	<b>48</b>
A. Kesimpulan.....	49
B. Saran.....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>50</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>52</b>
1. Surat Ijin Penelitian.....	52
2. Dokumentasi.....	53

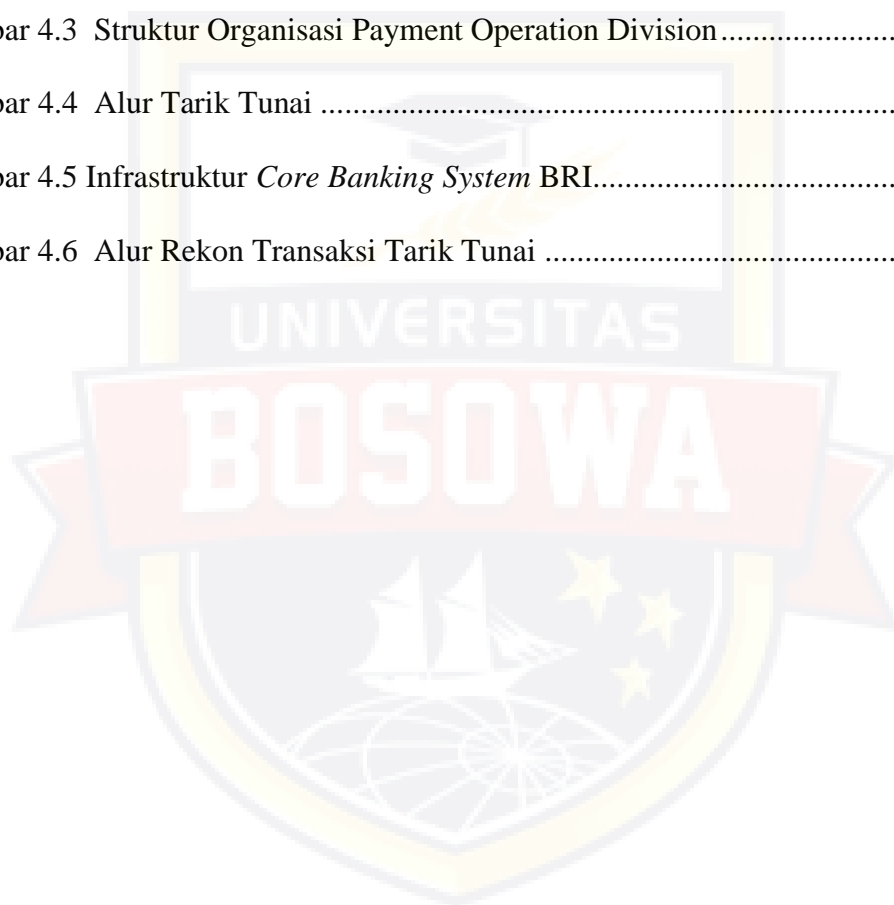
## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	15
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	19
Tabel 4.1 Penetapan Formasi Jabatan .....	32
Tabel 4.2 Deskripsi Jabatan .....	36
Tabel 4.3 Tugas dan Tanggung Jawab .....	38



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Konseptual .....	17
Gambar 4.1 Fungsi Bank.....	27
Gambar 4.2 Produk Bank.....	28
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Payment Operation Division.....	31
Gambar 4.4 Alur Tarik Tunai .....	40
Gambar 4.5 Infrastruktur <i>Core Banking System</i> BRI.....	42
Gambar 4.6 Alur Rekon Transaksi Tarik Tunai .....	49



# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dalam rangka beradaptasi menghadapi era globalisasi, membawa dampak secara menyeluruh dalam kehidupan Indonesia. Salah satu yang terasa yaitu perkembangan teknologi yang semakin canggih. Peranan teknologi informasi sangat penting dan sangat kita perlukan untuk menunjang kegiatan usaha di era globalisasi sekarang ini. Dalam pencapaian tujuan-tujuan perusahaan tersebut, teknologi informasi dapat memberikan informasi yang cepat, tepat dan akurat. Dengan begitu pula teknologi informasi dapat menentukan strategi dan kebijakan perusahaan agar dapat mengorganisir dengan baik data perusahaan dalam jumlah besar sehingga dapat membantu pihak-pihak terkait dalam pengambilan keputusan. Salah satu kebutuhan yang sangat krusial bagi perusahaan adalah informasi akuntansi.

Sistem informasi akuntansi merupakan sistem yang berfungsi untuk mengumpulkan, mencatat, dan memproses data akuntansi dan lainnya untuk menghasilkan informasi bagi pembuat keputusan (Romney & Steinbart, 2019). Untuk dapat memenuhi kebutuhan informasi bagi pihak eksternal (pihak luar) maupun internal (lingkungan perusahaan) tersebut, maka disusun suatu sistem informasi akuntansi. Bagi pihak eksternal maupun internal perusahaan informasi keuangan dapat dihasilkan melalui sistem informasi dan dapat di

proses baik secara manual maupun dengan menggunakan mesin-mesin mulai dari mesin pembukuan sederhana sampai dengan menggunakan komputer.

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Bank merupakan lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi perusahaan, lembaga pemerintah, swasta maupun perorangan menyimpan dana-dananya, melalui kegiatan pengkreditan dan berbagai jasa yang diberikan bank melayani pembiayaan serta melancarkan mekanisme sistem pembayaran bagi semua sektor perkembangan.

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit atau dalam bentuk layanan lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (Sumarna, A, 2019).

Secara spesifik fungsi bank adalah sebagai *agent of trust* yang berarti dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan atau *trust* baik dalam hal penghimpunan dana maupun penyaluran dana. Fungsi bank sebagai *agen of trust* yang kegiatannya didasarkan kepada kepercayaan yaitu bank melakukan kegiatan penghimpunan serta penyaluran dana melalui jasa-jasa yang ditawarkan. Bank sebagai pelaku usaha wajib menjamin hak dan kewajiban para nasabah dalam melakukan penghimpunan maupun penyaluran dana.

Pada dasarnya, tujuan pelayanan dalam perbankan yaitu mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi. Dari pihak bank berusaha untuk meningkatkan pelayanan jasa yang diberikan nasabah untuk mempertahankan nasabahnya, dan bagi nasabah pelayanan sangat penting



dalam melakukan transaksi, nasabah dapat mempercayai Bank karena pelayanan yang diberikan.

Dengan perkembangan teknologi perbankan, dimulai dari nasabah melakukan transaksi secara manual dengan datang ke Bank, sehingga dalam perkembangannya, teknologi memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi dimana dan kapan saja. Salah satunya menggunakan kartu ATM (*Auto Matic Teller Machine*). Dengan menggunakan ATM nasabah bisa melakukan transaksi dengan mudah. Pengoperasian ATM selain meingkatkan pelayanan terhadap nasabah, tetapi juga menambah pemasukkan bagi bank-bank tempat nasabah tersebut bertransaksi. Namun selain membantu nasabah terkadang mesin ATM seringkali mengalami masalah, baik seperti jaringan terputus atau tidak online, jumlah uang di dalam mesin ATM habis, kegagalan transaksi dimana tidak jelas apakah transaksi itu berhasil atau gagal dan masih banyak lagi masalah yang terjadi pada mesin ATM.

Untuk itu berdasarkan uraian di atas, penulis berfokus pada bagaimana penyelesaian komplain nasabah bila terjadi masalah pada saat transaksi tarik tunai di mesin ATM. Dengan adanya sistem informasi akuntansi yang berbasis komputer sangat memberikan manfaat yang sangat besar dalam aktivitas perusahaan ini sehingga komplain dari nasabah mampu diselesaikan H+1 setelah terjadi masalah.

Berdasarkan permasalahan tersebut di atas, maka penulis membuat rancangan judul penelitian “Analisis Sistem Informasi Akuntansi Dalam

Rekonsiliasi Transaksi Tarik Tunai H+1 Pada Kantor Pusat PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), Tbk JAKARTA”.

## **B. Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka pokok yang menjadi permasalahan pada penulisan ini adalah “Bagaimana Peranan Sistem Informasi Akuntansi dalam Rekonsiliasi Transaksi Tarik Tunai H+1 Pada Kantor Pusat PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Jakarta?”

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui Peranan Sistem Informasi Akuntansi dalam Rekonsiliasi Transaksi Tarik Tunai H+1 Pada Kantor Pusat PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Jakarta

## **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan yaitu :

### **1. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa**

Hasil dari penelitian ini bisa dijadikan referensi tambahan dalam melakukan penelitian selanjutnya terkait dengan Rekonsiliasi Transaksi Tarik Tunai H+1 pada Kantor Pusat PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Jakarta.

2. Bagi peneliti, dapat digunakan sebagai alat ukur penulis sejauh mana fungsi pengetahuan yang telah diberikan dibandingkan dengan dalam ilmu dalam praktek.

### **E. Lingkup Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis membatasi permasalahan dalam penelitian ini sesuai dengan judul yang diajukan, penelitian ini hanya berkaitan dengan Rekonsiliasi Transaksi Tarik Tunai H+1. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pusat PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Jakarta.

### **F. Sistematika Pembahasan**

#### **BAB I. PENDAHULUAN**

BAB ini berisi tentang latar belakang, masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, lingkup penelitian, sistematika pembahasan.

#### **BAB II. KAJIAN TEORI DAN KERANGKA KONSEPTUAL**

Memuat uraian tentang tinjauan pustaka terdahulu dan kerangka konseptual relevan dan terkait dengan tema proposal.

#### **BAB III. METODE PENELITIAN**

Memuat secara rinci metode penelitian yang digunakan beserta desain penelitian, lokasi penelitian, fokus dan deskripsi fokus, informan penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan

data, teknik analisis data, rencana pengujian dan keabsahan data, operasionalisasi konsep, jadwal waktu penelitian.



## BAB II

### KAJIAN TEORI DAN KERANGKA KONSEPTUAL

#### A. Pengertian Sistem Informasi Akuntansi

##### 1. Sistem

Sistem adalah sekumpulan elemen-elemen yang saling terkait dan bekerja sama untuk memproses masukan (*input*) yang ditujukan kepada sistem tersebut dan mengolah masukan tersebut sampai menghasilkan keluaran (*output*) yang diinginkan (Kristanto, 2018).

Sistem adalah sebuah rangkaian prosedur formal dimana data dikelompokkan, diproses menjadi informasi, dan didistribusikan kepada pemakai (Kadir, A, 2018).

##### 2. Informasi

Informasi adalah data yang sudah diproses sehingga mempunyai nilai lebih. Kualitas suatu informasi tergantung dari tiga hal, yaitu sebagai berikut :

- a. Akurat, berarti informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan
- b. Tepat waktu, berarti informasi yang datang pada penerima tidak boleh lambat
- c. Relevan, berarti informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakainya.

Informasi adalah data yang telah diklasifikasikan atau diolah atau diinterpretasikan untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan (Yanuardi & Permana, 2018).

Informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau saat mendatang (Heriyanto, 2018).

### **3. Akuntansi**

Akuntansi sendiri adalah proses identifikasi, pengukuran, dan proses komunikasi informasi ekonomi agar pemakai informasi dapat mengambil pertimbangan dan keputusan berdasarkan informasi tersebut.

Akuntansi dapat diartikan sebagai seni dalam melakukan pencatatan, penggolongan, dan pengikhtisaran yang mana hasil akhirnya tercipta sebuah informasi seluruh aktivitas keuangan perusahaan.

Akuntansi berasal dari bahasa Inggris yaitu *'to account'* yang artinya menghitung atau mempertanggungjawabkan sesuatu yang ada kaitannya dengan pengelolaan bidang keuangan dari suatu perusahaan kepada pemiliknya atas kepercayaan yang telah diberikan kepada pengelola tersebut untuk menjalankan kegiatan perusahaan (Sujarweni, 2018).

Akuntansi merupakan suatu sistem informasi yang digunakan untuk mengubah data transaksi dari transaksi menjadi informasi keuangan (Samryn, 2018).



#### 4. Sistem Informasi Akuntansi

Sistem Informasi Akuntansi adalah sistem yang dapat mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan memproses data untuk dapat menghasilkan informasi bagi para pembuat keputusan (Romney & Steinbart, 2018). Hal ini termasuk orang, prosedur dan instruksi, data, perangkat lunak, infrastruktur teknologi informasi, kontrol internal serta langkah-langkah keamanan.

Sistem Informasi Akuntansi meliputi proses, prosedur, dan sistem yang menangkap data akuntansi dari proses bisnis, mencatat data akuntansi ke dalam catatan yang sesuai, memproses data akuntansi secara terperinci dan mengklasifikasikan, merangkum dan mengkonsolidasikan serta melaporkan data akuntansi yang diringkas ke pengguna internal maupun eksternal (Turner dkk, 2017).

Sistem Informasi Akuntansi adalah kumpulan dari subsistem-subsistem yang saling berhubungan satu sama lain dengan bekerja sama secara harmonis untuk mengolah data keuangan menjadi informasi keuangan yang diperlukan untuk pengambil keputusan dalam proses pengambilan keputusan (Susanto, A, 2018).

Untuk dapat menghasilkan informasi yang diperlukan oleh para pembuat keputusan, sistem informasi akuntansi harus melaksanakan tugas-tugas sebagai berikut :

- a. Mengumpulkan transaksi dan data lain kemudian memasukkannya ke dalam sistem

- b. Memproses data transaksi
  - c. Menyimpan data untuk keperluan masa mendatang
  - d. Menghasilkan informasi yang diperlukan dengan memproduksi laporan, atau memungkinkan para pemakai untuk sendiri data yang tersimpan di komputer
  - e. Mengendalikan seluruh proses sedemikian rupa sehingga informasi yang dihasilkan akurat dan dapat dipercaya
- Sistem Informasi Akuntansi merupakan suatu komponen dalam perusahaan yang mengumpulkan, mengklasifikasikan, mengolah, menganalisis, serta mengkomunikasikan informasi keuangan dan pengambilan sebuah keputusan yang relevan untuk pihak eksternal dan pihak internal perusahaan.

Dapat diambil kesimpulan bahwa Sistem Informasi Akuntansi adalah sistem yang dapat menghasilkan informasi dengan melakukan kegiatan mengumpulkan, mencatat, menyimpan, memproses sampai dengan menghasilkan laporan data akuntansi yang dapat digunakan untuk mengambil keputusan baik pengguna internal maupun eksternal.

## **B. Fungsi Sistem Informasi Akuntansi**

Fungsi utama sistem informasi akuntansi adalah mendorong seoptimal mungkin agar akuntansi dapat menghasilkan berbagai informasi akuntansi yang berkualitas yaitu informasi yang tepat waktu, relevan, akurat, dapat dipercaya, dan lengkap secara keseluruhan informasi akuntansi tersebut mengandung arti dan berguna.

### **C. Komponen Sistem Informasi Akuntansi**

Untuk mencapai tujuan Sistem Informasi Akuntansi yaitu memberikan informasi yang berguna dalam pengambilan keputusan maka diperlukan unsur-unsur sistem informasi akuntansi yang terdiri dari beberapa unsur pokok (Romney & Steinbart, 2018), terdapat enam komponen sistem informasi akuntansi yaitu sebagai berikut :

- a. Para pengguna yang menggunakan sistem.
- b. Prosedur dan transaksi yang digunakan untuk mengumpulkan, memproses, dan menyimpan data.
- c. Data yang berisikan tentang organisasi serta kegiatannya.
- d. Perangkat lunak yang digunakan untuk memproses data.
- e. Infrastruktur teknologi informasi, yang didalamnya termasuk komputer, perangkat periferal, dan perangkat komunikasi jaringan yang digunakan dalam mengolah sistem informasi akuntansi.
- f. Pengendalian internal dan prosedur keamanan guna melindungi sistem informasi akuntansi.

### **D. Manfaat Sistem Informasi Akuntansi**

Sistem Informasi Akuntansi yang di desain dengan baik, dapat menambah nilai untuk organisasi dengan :

- a. Meningkatkan kualitas dan mengurangi biaya produk dan jasa. Contohnya, Sistem Informasi Akuntansi dapat memonitor mesin sehingga operator akan diberitahukan sesegera mungkin ketika kinerja berada di luar kualitas yang diterima.

- b. Meningkatkan efisiensi. Contohnya, informasi yang tepat waktu membuat pendekatan manufaktur *just-in-time* menjadi memungkinkan, karena pendekatan ini membutuhkan informasi yang konstan, akurat, dan terbaru.
- c. Berbagi pengetahuan. Berbagi pengetahuan dan keahlian dapat meningkatkan operasi dan memberikan keunggulan kompetitif.
- d. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas rantai pasokannya. Contohnya, memungkinkan pelanggan untuk secara langsung mengakses persediaan dan sistem entri pesanan penjualan yang dapat mengurangi penjualan dan biaya pemasaran, sehingga meningkatkan tingkat retensi pelanggan.

#### **E. Rekonsiliasi**

Dalam dunia akuntansi, juga terdapat istilah yang disebut dengan rekonsiliasi bank. Rekonsiliasi bank ini dapat diartikan sebagai suatu proses pencocokkan data keuangan di dalam perusahaan dan data keuangan yang terdapat di bank.

Seperti yang telah diketahui bila banyak kasus laporan keuangan yang menyajikan data tidak akurat atau tidak sesuai dengan data keuangan yang terdapat di perusahaan dan juga di bank. Oleh karenanya, rekonsiliasi bank ini memiliki peran yang sangat penting terutama untuk petugas atau staff di perusahaan yang memiliki posisi penanggung jawab keuangan.

##### **1. Pengertian Rekonsiliasi Bank**

Rekonsiliasi Bank adalah analisa yang digunakan untuk mengetahui berbagai hal yang mengakibatkan perbedaan pencatatan antara

milik bank selaku tempat penyimpanan dana perusahaan dengan catatan yang dimiliki oleh institusi atau perusahaan tersebut (Hasibuan dkk, 2020).

Rekonsiliasi Bank merupakan salah satu metode untuk mengendalikan rekening perusahaan di bank, selain bukti transaksi atau pencatatan lainnya (Henny & Ekadjaja, 2019).

Dari beberapa pengertian maka secara umum dapat disimpulkan bahwa, Rekonsiliasi Bank adalah sebuah catatan informasi yang menjelaskan tentang perbedaan-perbedaan antara kas di bank dengan kas di perusahaan atau instansi. Selain itu, rekonsiliasi bank dapat mengurangi kesalahan dalam pencatatan dan dapat menelusuri uang yang hilang di perusahaan (Budiman & Trisanti, 2021).

## 2. Tujuan Rekonsiliasi Bank

Ada beberapa tujuan rekonsiliasi bank yaitu:

- a. Untuk menyamakan catatan laporan keuangan antara perusahaan dan bank. Dengan rekonsiliasi, maka catatan laporan perbankan dan perusahaan akan lebih akurat dan lebih terstruktur.
- b. Perusahaan akan mencari tahu titik kesalahan atau penyebab ketika ada selisih diantara laporan bank dengan pembukuan perusahaan.
- c. Rekonsiliasi bank dapat digunakan untuk mengontrol aktivitas masuk dan keluarnya uang dari suatu perusahaan.
- d. Untuk memverifikasi ketelitian pencatatan keuangan dalam rekening kas perusahaan dengan catatan bank.

- e. Rekonsiliasi bank digunakan untuk mengetahui informasi aktivitas keuangan yang belum tercatat dilaporan keuangan dengan menggunakan catatan dari bank.

### 3. Prosedur Rekonlisiasi Bank

Adapun proses rekonsiliasinya adalah sebagai berikut :

- a. Melakukan perbandingan deposit (memastikan bahwa saldo akhir bulan lalu di perangkat lunak akuntansi atau buku besar sudah sesuai dengan saldo awal bulan ini).
- b. Menyesuaikan saldo pada laporan bank dengan saldo yang dikoreksi.
- c. Setiap jumlah cek pada laporan bank harus dibandingkan dengan jumlah cek di akun kas buku besar perusahaan.
- d. Membandingkan saldo.

Selain itu, tujuan diadakannya rekonsiliasi bank ini adalah untuk mengecek ketelitian dalam setiap pencatatan yang terdapat di dalam rekening kas perusahaan dan catatan pihak bank. Dengan demikian kedua belah pihak bisa mengetahui nominal penerimaan ataupun pengeluaran yang terjadi. Sebaliknya, perusahaan bisa mengetahui informasi keuangan yang belum sempat dicatat lewat data keuangan dari pihak bank.

### **F. Transaksi Tarik Tunai**

Transaksi merupakan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih berdasarkan kedua belah pihak, sedangkan transaksi ATM adalah transaksi yang dilakukan pada mesin ATM dengan tujuan menerima



berbagai kemudahan dari jasa-jasa bank. Adapun beberapa transaksi yang dapat dilakukan melalui mesin ATM diantaranya transfer uang, cek saldo rekening, bayar tagihan, dan tarik tunai. Tarik tunai adalah transaksi pengambilan uang pada rekening tabungan yang dilakukan oleh nasabah melalui mesin ATM. Tarik tunai juga merupakan salah satu layanan dari bank yang dapat memudahkan nasabah dalam pengambilan uang sesuai keinginan, kapan saja dan dimana saja bisa menarik uang. Setelah nasabah melakukan transaksi tarik tunai, maka diperlukan pelaporan agar dapat dilakukan rekonsiliasi agar dapat menyamakan data yang ada di Bank dan data yang ada pada nasabah.

Namun terlebih dahulu harus dipastikan saldo normal yang dimiliki nasabah. Dimana Saldo normal merupakan hal yang penting dalam pembukuan, karena digunakan untuk menganalisis laporan keuangan. Tujuan saldo normal adalah untuk menunjukkan saldo kredit dan debit pada akun sebelum melakukan pembukuan. Saldo normal memberikan perkiraan jenis saldo yang membedakan antara kredit dan debit pada suatu akun. Perkiraan tersebut berdasarkan akuntansi dan klasifikasi di tabel akun. Klasifikasi saldo normal adalah menggunakan prinsip berpasangan pada pembukuan. Saat pembukuan, akun yang lain pasti berpengaruh sehingga mengakibatkan adanya beberapa penambahan maupun pengurangan jumlah di rekening. Untuk ciri saldo normal adalah sifatnya saling memengaruhi dan seimbang di dalam proses pembukuan. Artinya adalah saldo normal ketetapan bahwa tiap akun akan memiliki debit dan

kredit secara berpasangan dan tersendiri. Adapun fungsi saldo normal adalah sebagai berikut :

1. Untuk memudahkan pembacaan aset dan kewajiban.
2. Untuk mengelompokkan akun rill.
3. Untuk mengatur pencatatan akuntansi.
4. Untuk mengelompokkan akun nominal.
5. Untuk menentukan saldo debit dan kredit.

### G. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi acuan bagi penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis mendapat teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dalam judul penelitian terdahulu penulis tidak menemukan persamaan yang signifikan seperti judul penelitian penulis. Namun penulis mengangkat sebuah penelitian sebagai referensi untuk bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang menjadi tolak ukur dalam penelitian ini adalah :

Tabel 2.1

#### Penelitian Terdahulu

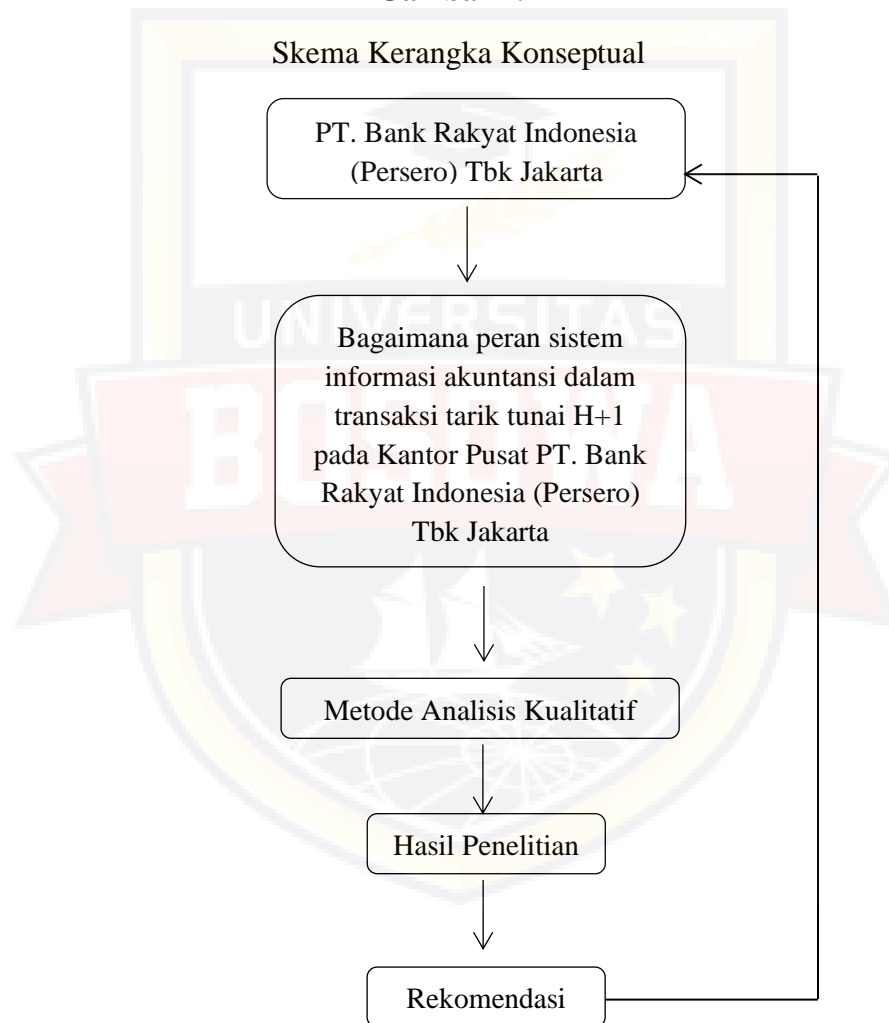
<b>Nama Peneliti</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
Rusmianti, 2020	Penyelesaian Transaksi Bermasalah Pengguna ATM BRI Unit Malongi Kabupaten Pinrang (Analisis Ekonomi Islam)	Masalah ( <i>Error</i> ) yang sering terjadi pada saat nasabah bertransaksi dimesin ATM BRI seperti Kartu ATM yang terblokir karena memasukkan PIN ATM nya salah, Kartu ATM yang tertelan,

		kegagalan dalam bertransaksi, saldo rekening yang terdebit dengan sendirinya, masalah-masalah yang terjadi pada nasabah dalam menggunakan mesin atau Kartu ATM.
Yazid, S, R (2017)	Analisis Sistem Informasi Akuntansi dalam Proses Transaksi ATM Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Sungguminahasa Unit Agus Salim.	Sistem Informasi Akuntansi transaksi pada mesin ATM didukung dengan sistem informasi yang menggunakan kecanggihan teknologi dalam upaya untuk mengurangi kesalahan dan pengawasan dalam pemakaian Sistem Informasi Akuntansi pada mesin ATM.

## H. Kerangka Konseptual

Untuk memudahkan dalam melihat langkah yang dilakukan peneliti, maka peneliti membuat kerangka konseptual yang akan digambarkan sebagai berikut :

**Gambar 2.1**



Sumber : Diolah Sendiri

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Sesuai uraian latar belakang, penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif yang dimana peneliti menemukan fakta tentang Analisis Sistem Informasi Akuntansi dalam Rekonsiliasi Transaksi Tunai H+1 Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Jakarta. Jenis desain penelitian adalah deskriptif. Metode penelitian yang digunakan untuk meneliti suatu kondisi obyek alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna (Sugiyono, 2016) . Desain deskriptif ini menjawab atas pertanyaan-pertanyaan tentang siapa, apa, kapan, dimana, dan bagaimana keterkaitan dengan penelitian.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pusat PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk yang merupakan salah satu Bank milik Pemerintah yang terbesar di Indonesia. Kantor Pusat BRI ini terletak di Jalan Jenderal Sudirman Kav 44-46, Jakarta Pusat. Tempat penelitian berada di Lt. 5 Gedung 2. Penelitian ini akan dilaksanakan selama satu bulan yaitu pada bulan Juni 2023.

### C. Fokus dan Deskripsi Fokus

Fokus penelitian membahas tentang inti dari penelitian yang akan diteliti, adapun penelitian yang akan peneliti bahas, atau berfokus pada bagaimana peranan sistem informasi akuntansi dalam rekonsiliasi transaksi tarin tunai H+1.

### D. Sampel Data Penelitian

Sampel dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan responden, tetapi sebagai narasumber, atau partisipan, informan. Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian dan merupakan orang-orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti (Moleong, 2016). Sampel dalam penelitian kualitatif, juga bukan disebut sampel statistik, tetapi sampel teoritis, karena tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menghasilkan teori. Pada penelitian kualitatif, peneliti memasuki situasi sosial tertentu, dengan melakukan observasi dan wawancara kepada orang-orang yang dipandang tahu tentang situasi sosial tersebut.

Adapun informan dalam penelitian ini adalah :

Tabel 3.1

Informan penelitian

<b>No.</b>	<b>Nama</b>	<b>Jabatan</b>
1.	Asroni	Group Head



### E. Instrumen Penelitian

Instrumen pengumpulan data adalah alat yang digunakan untuk mengukur data yang hendak dikumpulkan. Instrumen pengumpulan data ini pada dasarnya tidak terlepas dari metode pengumpulan data. Salah satu ciri penelitian kualitatif adalah peneliti bertindak sebagai instrumen sekaligus pengumpul data. Instrumen selain manusia (seperti: angket, pedoman wawancara, pedoman observasi dan sebagainya) dapat pula digunakan, tetapi fungsinya terbatas sebagai pendukung tugas peneliti sebagai instrumen kunci. Untuk itu, penulis membuat pedoman wawancara dalam penelitian sebagai acuan dalam pelaksanaan wawancara dengan informan. Adapun pedoman wawancara yang dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Berapa banyak proses penyelesaian rekonsiliasi tarik tunai H+1 yang terjadi pada tanggal 30 Januari 2023?
2. Apakah masalah tarik tunai ini yang paling banyak terjadi dikalangan nasabah, perusahaan, atau personalita?
3. Apa penyebab utama terjadinya masalah tarik tunai?
4. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh pihak BRI untuk menyikapi masalah tersebut?
5. Apakah Salah satu solusi terbaik yang sudah dilakukan dalam penyelesaian rekonsiliasi tarik tunai H+1?

6. Bagaimana para tanggapan nasabah dengan adanya proses penyelesaian rekonsiliasi H+1 pada masalah transaksi tarik tunai?
7. Apakah solusi yang dilakukan oleh pihak BRI sudah meminimalisir terjadinya masalah tarik tunai?
8. Bagaimana menyelesaikan komplain nasabah secara cepat dan akurat?
9. Bagaimana menyelesaikan secara Real Time Pembukuan atas rekonsiliasi?

## **F. Jenis dan sumber Data**

### **a. Jenis data**

Data yang akan digunakan oleh penulis adalah Data Kualitatif. Data yang berupa pendapat, yang tidak berupa angka akan tetapi berupa kata atau kalimat yang akan dideskripsikan.

### **b. Sumber Data**

1. Data Primer adalah data yang diperoleh dari sumber asli yang masih memerlukan pengolahan lebih lanjut dan akan dikembangkan dengan pemahaman sendiri oleh penulis sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan.
2. Data Sekunder adalah data yang sudah diperoleh dari perusahaan sebagai objek penelitian yang sudah diolah dan terdokumentasi oleh perusahaan. Misalnya sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi, tugas dan fungsi bagian dalam struktur organisasi, dan data yang berhubungan dengan proses rekonsiliasi tarik tunai H+1 pada Kantor Pusat PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Jakarta.

## **G. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan yaitu dengan beberapa cara, sebagai berikut :

### **a. Teknik wawancara**

Teknik pengumpulan data dengan melakukan sesi tanya jawab antara peneliti dengan informan dengan tujuan untuk mendapatkan informasi secara langsung mengenai penelitian yang akan dilakukan.

### **b. Teknik dokumentasi**

Dokumentasi merupakan penelitian yang dilakukan dengan mengadakan pencatatan terhadap dokumen penting terhadap objek yang diteliti, sehingga memperoleh data yang lengkap. Dokumentasi dilakukan dengan cara pengumpulan beberapa informasi pengetahuan, fakta, dan data. Dengan melakukan dokumentasi, maka data-data dapat dikumpulkan, dikategorikan dan diklasifikasi yang berhubungan dengan masalah penelitian. Dokumentasi dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya yang lain.

## **H. Teknik Analisis Data**

Analisis data yang akan dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu dengan mengumpulkan, mengolah, dan menginterpretasikan data yang diperoleh sehingga memberi keterangan yang benar dan lengkap untuk pemecahan masalah Sistem Informasi Akuntansi dalam Transaksi Tarik Tunai H+1 Pada Kantor Pusat PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Jakarta.

## I. Rencana Pengujian Keabsahan Data

Menurut Moleong (2016), kriteria keabsahan data ada tiga macam yaitu :

### 1. Kepercayaan (*Credibility*)

Kredibilitas data dimaksudkan untuk membuktikan data yang berhasil dikumpulkan sesuai dengan sebenarnya.

### 2. Kebergantungan (*dependability*)

Kriteria ini digunakan untuk menjaga kehati-hatian akan terjadinya kemungkinan kesalahan dalam mengumpulkan dan menginterpretasikan data sehingga data dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Kesalahan sering dilakukan oleh manusia itu sendiri terutama peneliti karena keterbatasan pengalaman, waktu, dan pengetahuan.

### 3. Kepastian (*confirmability*)

Kriteria ini digunakan untuk menilai hasil penelitian yang dilakukan dengan cara mengecek data dan informasi serta interpretasi hasil penelitian.

## J. Operasionalisasi Konsep

Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan untuk meneliti, akan tetapi penelitian terkait Analisis Sistem Informasi Akuntansi dalam Rekonsiliasi Transaksi Tarik Tunai H+1 masih terdapat kekurangan, oleh sebab itu bagi peneliti selanjutnya agar dapat melakukan penelitian lebih mendalam lagi sehingga memperoleh informasi data yang lebih luas yang dapat berguna bagi peneliti selanjutnya.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Objek Penelitian

##### 1. Sejarah Bank Rakyat Indonesia (BRI)

Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama *Hulp-en Spaarbank der Bestuurs Ambtenaren* atau Bank Bantuan dan Simpanan Milik kaum Priyai yang bekebangsaan Indonesia (Pribumi). Berdiri pada tanggal 16 Desember 1895 yang kemudian dijadikan hari kelahiran BRI.

Pada periode setelah Kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 Tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada Tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Pada waktu itu melalui PERPU No. 41 Tahun 1960 dibentuklah Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan Nederlandsche Maatschappij (NHM). Kemudian berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) No. 9 Tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam

Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi dan Nelayan.

Berdasarkan Undang-Undang No.14 Tahun 1967 tentang Undang-undang Pokok Perbankan dan Undang-undang No. 13 Tahun 1968 tentang Undang-undang Bank Sentral, yang intinya mengembalikan fungsi Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Rular dan Ekspor Impor dipisahkan masing-masing menjadi dua Bank yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia.

Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-undang Perbankan No. 7 Tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 Tahun 1992 status BRI menjadi Perseroan Terbatas, sampai sekarang PT. BRI (Persero) yang didirikan sejak 1895 tetap konsisten memfokuskan pada pelayanan kepada masyarakat kecil, diantaranya dengan memberikan fasilitas kredit kepada golongan usaha kecil.

Kemudian PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk pada 10 November 2003 lalu, mencatat sejarah dengan melakukan pencatatan perdana sahamnya di Bursa Efek Jakarta (BEJ) dan Bursa Efek Surabaya (BES). Bank BRI secara resmi tercatat sebagai emiten di BEJ dan BES, Bank BRI juga melakukan *Refund*, distribusi surat konfirmasi penjatahan kepada investor, distribusi saham secara elektronik serta melakukan pembayaran kepada Pemerintah dan emiten.

Pemerintah selaku pemilik saham tunggal BRI melepas sampai 30% sahamnya di BRI kepada publik melalui pasar modal. Seiring dengan perkembangan dunia, perbankan yang semakin pesat maka saat ini Bank Rakyat Indonesia mempunyai Unit Kerja (UKER) yang berjumlah 4.447 Kantor, yang terdiri dari 1 Kantor Pusat BRI, 12 Kantor Wilayah, 12 Kantor Inspeksi/SPI, 170 Kantor Cabang (dalam Negeri), 145 Kantor Cabang Pembantu, 1 Kantor Cabang Khusus, 1 *New York Agency*, 1 *Caymand Island Agency*, 1 Kantor Perwakilan Hongkong, 40 Kantor Kas Bayar, 6 Kantor Mobil Bank, 193 P.POINT, 3.705 BRI UNIT dan 357 Pos Pelayanan Desa.

## **2. Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia (BRI)**

### **a. Visi**

Menjadi Bank Komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah.

### **b. Misi**

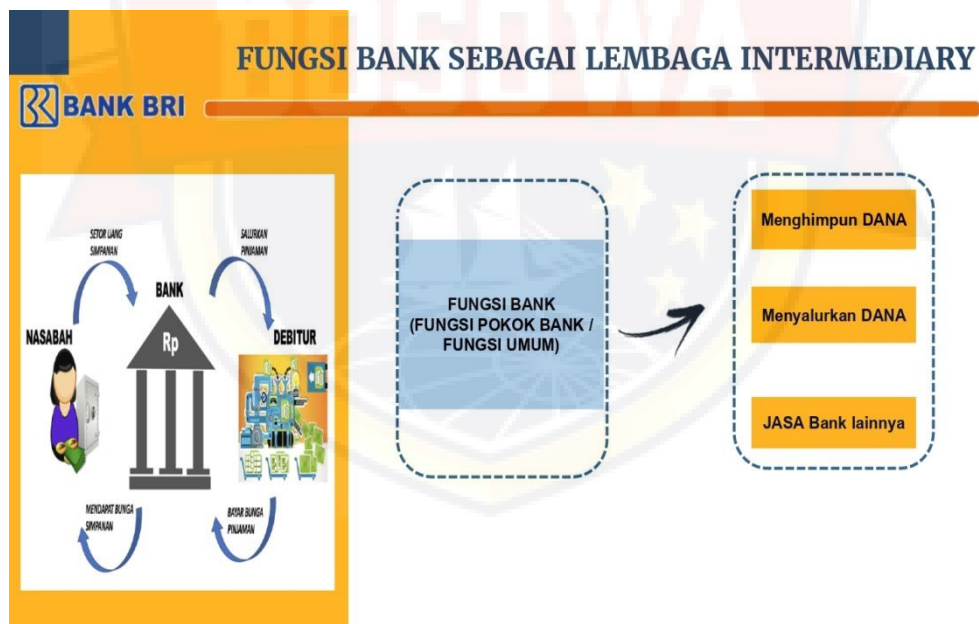
- 1) Memberikan yang terbaik : melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada segmen mikro, kecil, dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
- 2) Menyediakan pelayanan yang prima : memberikan pelayanan prima dengan fokus kepada nasabah melalui sumber daya manusia yang profesional dan memiliki budaya berbasis kinerja

(*performance-driven culture*), teknologi yang handal dan future ready, dan jaringan kerja konvensional maupun digital yang produktif dengan menerapkan prinsip operasional dan risk manajemen *excellence*.

- 3) Bekerja dengan optimal dan baik : memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan dengan memperhatikan prinsip keuangan berkelanjutan.

### 3. Aspek Kegiatan BRI

Gambar 4.1



Fungsi Bank

Sumber : BRI, 2022

BRI adalah Bank yang melaksanakan fungsinya yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dalam



bentuk dana kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau dalam bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak.

Gambar 4.2

Produk BRI



Sumber : BRI, 2022

Seperti gambar 2, kegiatan yang dilakukan BRI adalah sebagai berikut melayani produk simpanan dan jasa seperti Giro, Deposito, Tabungan, Transfer dan jasa lainnya dengan beban biaya yang digunakan adalah beban biaya bunga dan biaya promosi dana. BRI juga melakukan kegiatan penginputan data nasabah secara Online melalui sistem BRINETs, agar data nasabah dapat diakses secara langsung dan ditransit ke *host* (Kantor Pusat BRI). Produk dan jasa BRI merupakan sumber dana BRI. Sumber dana bank dalam menghimpun dana dan untuk membiayai operasinya, dan hal tersebut sesuai dengan fungsi bank.

Produk dan jasa Bank BRI adalah Giro, deposito, tabungan, transfer, pinjaman.

#### 4. Produk Bank Rakyat Indonesia (BRI)

##### a. Tabungan

- 1) Simpedes : tabungan terbaik untuk semua masyarakat Indonesia dengan biaya buka rekening dimulai Rp. 50.000
- 2) BritAma : salah satu tabungan super lengkap dengan biaya buka rekening terjangkau dan dapat dilakukan secara online.
- 3) BRI Junio : produk tabungan yang ditujukan khusus untuk anak umur 0-12 tahun dan 12-17 tahun dengan fasilitas perbankan yang menarik.
- 4) Tabungan Haji : tabungan yang ditujukan untuk nasabah yang ingin mempersiapkan dana keberangkatan Ibadah Haji.
- 5) Tabungan Valas : tabungan dengan mata uang asing untuk keperluan bisnis dan investasi dengan nilai tukar mata uang yang kompetitif.

##### b. Deposito

Deposito BRI Rupiah adalah Deposito BRI yang memberikan kenyamanan dan keamanan dalam berinvestasi.

##### c. Pinjaman

- 1) BRIGuna : kredit yang diberikan kepada calon debitur dengan sumber pembayaran berasal dari sumber

penghasilan tetap (gaji/uang, pensiun). Dapat digunakan untuk pembiayaan keperluan produktif dan non produktif. Contohnya : pembelian barang bergerak, perbaikan rumah, keperluan sekolah, pengobatan, pernikahan dan sebagainya.

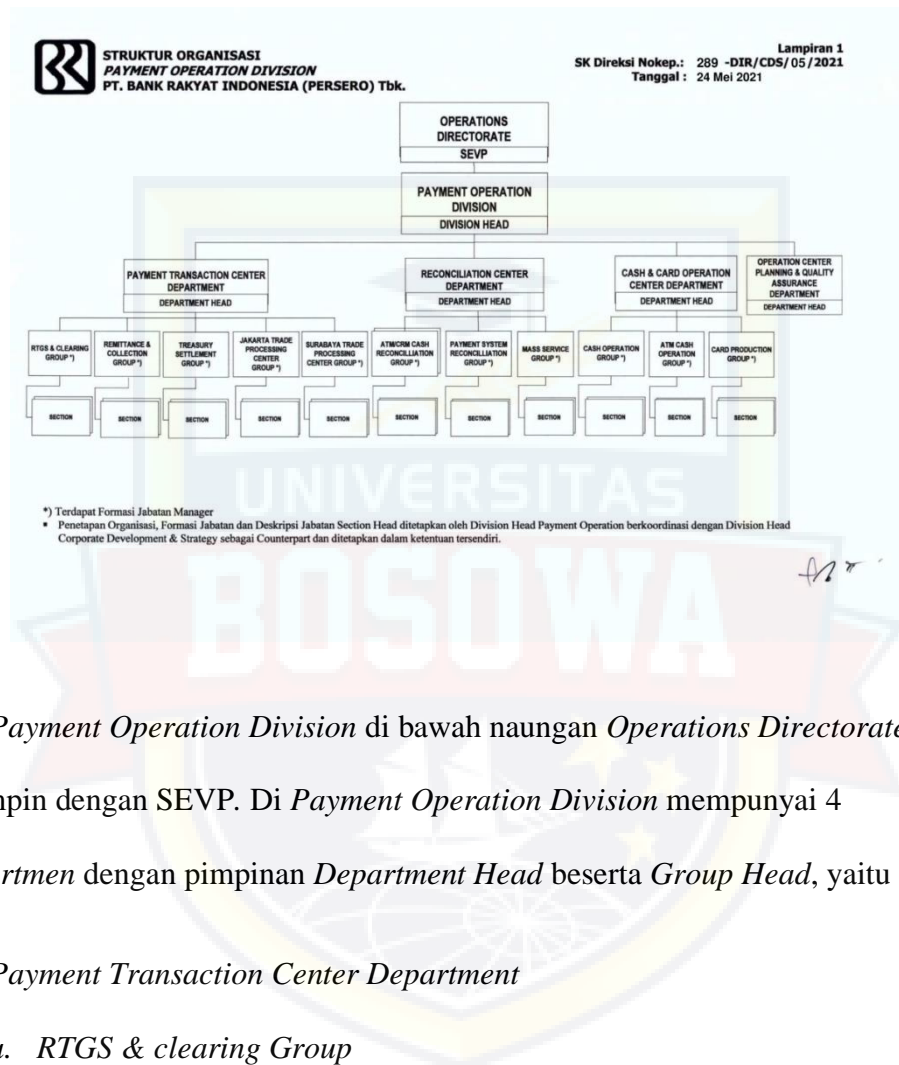
- 2) Kupedes : kredit dengan bunga bersaing yang bersifat umum untuk semua sektor ekonomi yang akan ditunjukkan kepada individual (badan usaha maupun perorangan) yang memenuhi persyaratan dan dilayani diseluruh Unit BRI dan Teras BRI

## **5. Struktur Organisasi Payment Operation Division**

Struktur organisasi adalah kerangka kerja yang menggambarkan hubungan wewenang dan tanggung jawab pada setiap jenjang yang berada pada ruang lingkup suatu organisasi. Untuk mencapai tujuannya diperlukan struktur organisasi agar dapat menjalankan tugas dan wewenang sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan sehingga sangat diperlukan struktur organisasi.

Gambar 4.3

## Struktur Organisasi Payment Operation Division



*Payment Operation Division* di bawah naungan *Operations Directorate* yang dipimpin dengan SEVP. Di *Payment Operation Division* mempunyai 4 *Departmen* dengan pimpinan *Department Head* beserta *Group Head*, yaitu :

1. *Payment Transaction Center Department*
  - a. *RTGS & clearing Group*
  - b. *Remittance & Collection Group*
  - c. *Treasury Settlement Group*
  - d. *Jakarta Trade Processing Center Group*
  - e. *Surabaya Trade Processing Center Group*
2. *Reconciliation Center Department*
  - a. *ATM/CRM Cash Reconciliation Group*

(Dibagian inilah tempat penulis melakukan penelitian)

- b. *Payment System Reconciliation Group*
- c. *Mass Service Group*
- 3. *Cash & Card Operation Center Department*
  - a. *Cash Operation Group*
  - b. *ATM Cash Operation Group*
  - c. *Card Production Group*
- 4. *Operation Center Planning & Quality Assurance Departmen*

Tabel 4.1

Penetapan Formasi Jabatan :

<b>No.</b>	<b>Unit Kerja/Jabatan</b>	<b>Penetapan Formasi</b>	<b>Keterangan</b>
1.	<i>Division Head</i>	1	
2.	<i>Payment Transaction Center Departmen</i>	157	
	<i>Departmen Head</i>	1	
	<b>2.1 RTGS &amp; Clearing Group</b>	29	
	a. <i>Group Head</i>	1	
	b. <i>Manager</i>	28	
	c. <i>Section Head</i>		
	d. <i>Assistant</i>		
	<b>2.2 Remittance &amp; Collection Group</b>	28	
	a. <i>Group Head</i>	1	
	b. <i>Manager</i>	27	
	c. <i>Section Head</i>		
	d. <i>Assistan</i>		

<b>2.3 Treasury Settlement Group</b>	28
<i>a. Group Head</i>	1
<i>b. Manager</i>	17
<i>c. Section Head</i>	
<i>d. Assistan</i>	
<b>2.4 Jakarta Trade Processing Center (TPJ) Group</b>	56
<i>a. Group Head</i>	1
<i>b. Manager</i>	55
<i>c. Section Head</i>	
<i>d. Assistan</i>	
<b>2.5 Surabaya Trade Processing Center (TPC) Group</b>	25
<i>a. Group Head</i>	1
<i>b. Manager</i>	24
<i>c. Section Head</i>	
<i>d. Assistan</i>	
<b>3. Reconciliation Center Departmen</b>	179
<i>Departmen Head</i>	1
<b>3.1 ATM/CRM Cash Reconciliation 1 Group</b>	60
<i>a. Group Head</i>	1
<i>b. Manager</i>	59
<i>c. Section Head</i>	
<i>d. Assistan</i>	
<b>3.2 ATM/CRM Cash Reconciliation 2 Group</b>	54
<i>a. Group Head</i>	1

<i>b. Manager</i>	53
<i>c. Section Head</i>	
<i>d. Assistan</i>	
<b>3.3 Payment System Reconciliation Group</b>	51
<i>a. Group Head</i>	1
<i>b. Manager</i>	50
<i>c. Section Head</i>	
<i>d. Assistan</i>	
<b>3.4 Mass Service Group</b>	13
<i>a. Group Head</i>	1
<i>b. Manager</i>	12
<i>c. Section Head</i>	
<i>d. Assistan</i>	
<b>4. Cash &amp; Card Operation Center Departmen</b>	145
<i>Departmen Head</i>	1
<b>4.1 Card Production Group</b>	42
<i>a. Group Head</i>	1
<i>b. Manager</i>	41
<i>c. Section Head</i>	
<i>d. Assistan</i>	
<b>4.2 Cash Operation Group</b>	33
<i>a. Group Head</i>	1

	<i>b. Manager</i>	32
	<i>c. Section Head</i>	
	<i>d. Assistan</i>	
<b>4.3</b>	<b><i>ATM Cash Operation Group</i></b>	<b>69</b>
	<i>a. Group Head</i>	1
	<i>b. Manager</i>	68
	<i>c. Section Head</i>	
	<i>d. Assistan</i>	
<b>5.</b>	<b><i>Operation Center Planning &amp; Quality Assurance Departmen</i></b>	<b>14</b>
	<i>Departmen Head</i>	1
	<i>Team Member :</i>	13
	<i>Assistant Manager</i>	
	<i>Officer</i>	
	<i>Assistant</i>	
<b>6.</b>	<b><i>Pekerja Lainnya</i></b>	<b>1</b>
	<b><i>Sekretaris</i></b>	<b>1</b>
	<b><i>Pramubakti</i></b>	
	<b><i>Jumlah Formasi Jabatan</i></b>	<b>497</b>

Tabel 4.2

## Deskripsi Jabatan

**5. IDENTIFIKASI JABATAN**

1.1 Jabatan : *Division Head*

1.2 Unit Kerja : *Payment Operation Division*

1.3 Jabatan Atasan Langsung : *Opeartions SEVP*



---

## 2.TUJUAN JABATAN

---

Memimpin Unit Kerja yang bertanggung jawab terhadap :

1. Sentra Operasi RTGS dan Kliring menggunakan sistem aplikasi milik BI yang terintegrasi dengan sistem aplikasi BRI
  2. Pelaporan, rehabilitasi, dan pendistribusian data DHIB dan DHN ke Uker atau ke BI
  3. *Outgoing remittance* kepada penerima melalui Bank koresponden
  4. Tindak lanjut hasil rekonsiliasi dan investigasi atas transaksi *Treasury* agar tidak terdapat saldo rekening menggantung
  5. Pergeseran kas antar Unit kerja BRI
  6. Perencanaan, analisis, dan evaluasi kebutuhan *vault*
  7. Monitoring posisi *vault*/kas kantor dan ATM/CRM CRO Terpusat
  8. Permintaan, personalisasi, produksi, distribusi dan monitoring serta administrasi pengelolaan Kartu BRI
  9. Rekonsiliasi selisih kas ATM dan CRM
  10. Rekonsiliasi *E-Banking*, Kartu Kredit, RTGS, *Kliring*, *Remittance*, *Treasury*, *Trade Finance* dan Brilink
  11. Monitoring *Performance* setiap kegiatan sentralisasi operasional *back office* agar kegiatan sentralisasi operasional *back office* dilaksanakan sesuai dengan ketentuan/kebijakan/sistem dan prosedur yang berlaku, kebutuhan nasabah, bisnis dan Unit Kerja BRI serta mencapai target yang ditetapkan.
-

Tabel 4.3

## Tugas dan Tanggung Jawab Jabatan

<b>1. IDENTIFIKASI JABATAN</b>	
1.1 Jabatan	: <i>Group Head</i>
1.2 Unit Kerja	: <i>ATM/CRM Cash Reconciliation 1 &amp; 2 group, Reconciliation Center Department, Payment Operation Division</i>
1.3 Jabatan Atasan Langsung	: <i>Department Head</i>
<b>2. TUJUAN JABATAN</b>	
<p>Mengelola fungsi pengelolaan sentralisasi rekonsiliasi serta penyelesaian selisih kas ATM dan CRM sesuai ketentuan/ kebijakan/ sistem dan prosedur yang berlaku, kebutuhan nasabah, bisnis dan Unit Kerja BRI serta mencapai target yang telah ditentukan.</p>	
<b>3. TANGGUNG JAWAB UTAMA    INDIKATOR KINERJA</b>	
1. Mengelola kegiatan rekonsiliasi selisih kas ATM dan CRM	<p>a. Rekonsiliasi selisih kas ATM dan CRM dilaksanakan sesuai SLA</p> <p>b. Selisih kas ATM dan CRM terjaga sesuai target</p>

	c. Dokumen kegiatan rekonsiliasi selisih kas ATM dan CRM disediakan
2. Mengelola kegiatan analisis saldo selisih kas ATM dan CRM dan pergerakannya secara periodik serta memutuskan tindak lanjut penyelesaiannya.	Data harian selisih kas ATM dan CRM nasional serta hasil analisis pergerakan selisih kas disediakan
3. Mengelola kegiatan penelitian terhadap selisih kas ATM dan CRM yang memerlukan penelitian lebih lanjut lain indikasi <i>shortage</i> dan saldo abnormal	a. Dokumen hasil penelitian kas ATM dan CRM disediakan b. Dokumen hasil penelitian indikasi <i>shortage</i> dikirimkan ke unit kerja terkait
4. Mengelola kegiatan pembukuan selisih dan pembukuan penyelesaian selisih kas ATM dan CRM	a. Dokumen pembukuan disediakan b. Pembukuan selisih kas ATM dan CRM dilaksanakan sesuai ketentuan
5. Mengelola kegiatan evaluasi dan tindak lanjut penyelesaian permasalahan yang terkait dengan rekonsiliasi kas ATM dan CRM	Daftar permasalahan, rencana tindak lanjut dan laporan monitoring penyelesaian masalah disediakan

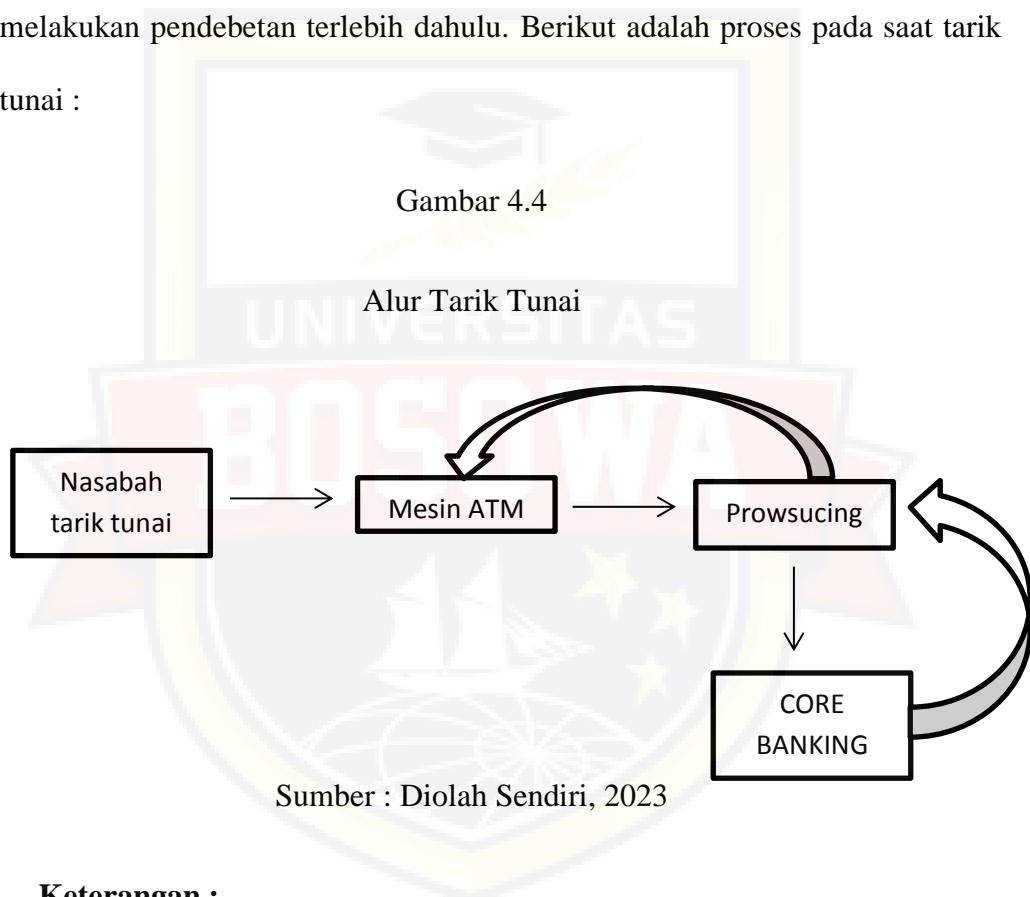
## B. Temuan Penelitian

Temuan penelitian adalah deskripsi data yang diperoleh dalam pengumpulan data dilapangan melalui wawancara dan dokumentasi. Temuan dalam penelitian ini merupakan hasil yang didapat melalui informan. Kemudian dalam pembahasan ini akan dilakukan analisis hasil penelitian tentang peranan sistem informasi akuntansi dalam rekonsiliasi transaksi tarik tunai H+1 yang terjadi ditempat penelitian. Data yang telah didapat akan diolah lebih lanjut, akan tetapi terlebih dahulu yang akan dideskripsikan adalah mengenai data-data umum seputaran tempat penelitian seperti sejarah BRI, Visi & Misi BRI, Produk-produk BRI . Kemudian akan dilanjutkan dengan temuan hasil penelitian yaitu mendeskripsikan bagaimana proses penyelesaian rekonsiliasi transaksi tarik tunai H+1. Adapun beberapa temuan penelitian yang penulis temui pada saat melakukan penelitian adalah sebagai berikut :

- i. Menurut informan pertama, dengan upaya yang dilakukan dari pihak BRI dalam proses penyelesaian komplain secara cepat dan akurat sehingga proses penyelesaiannya menjadi H+1 maka dapat mengurangi komplain nasabah dan dengan semakin cepatnya penyelesaian membuat nasabah menjadi senang karena prosesnya cepat terselesaikan.
- ii. Menurut informan kedua, proses penyelesaian pada tanggal 30 Januari 2023 data yang berhasil terdapat 83.19% dan data yang gagal 16.81%. Begitu jauh perbedaan yang berhasil dan gagal.

### C. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

ATM (Anjungan Tunai Mandiri) adalah mesin dengan sistem komputer yang diaktifkan dengan kartu magnetik Bank yang berkode atau bersandi. Nasabah dapat menabung, mengambil uang secara tunai, mentransfer dana antar rekening, dan transaksi rutin. Untuk mencegah resiko, disemua Bank melakukan pendebetn terlebih dahulu. Berikut adalah proses pada saat tarik tunai :



#### Keterangan :

*Prowsucing* : Aplikasi Pengantara

99% Identik dengan *Core Banking*

*Core Banking* : Aplikasi Milik BRI

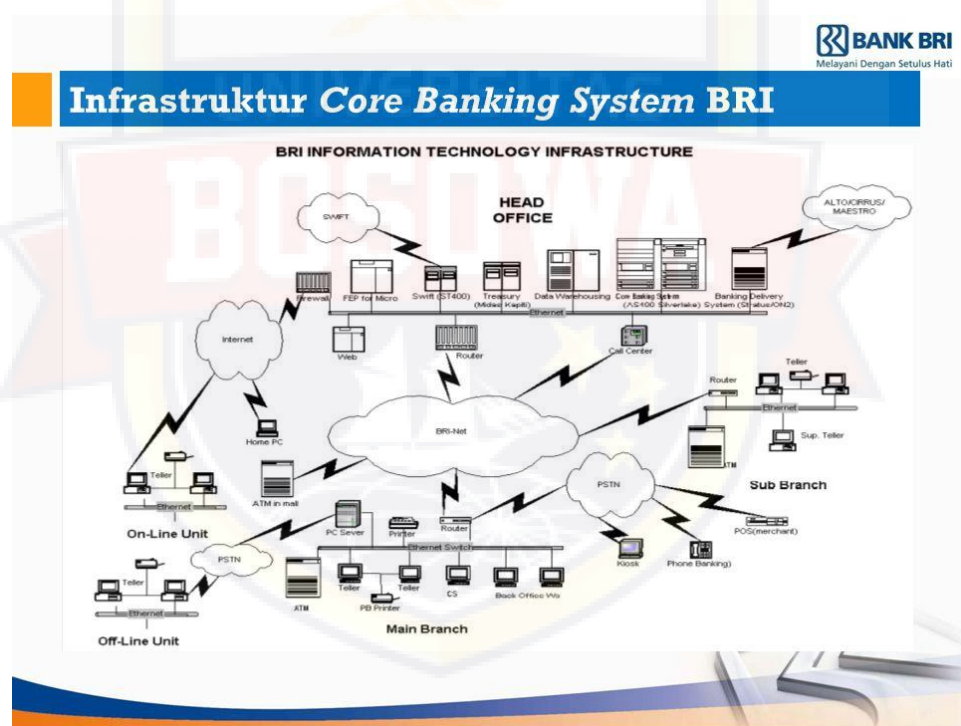
#### Penjelasan alur tarik tunai :

Pada saat nasabah tarik tunai dan langsung datang ke mesin ATM apakah menggunakan Kartu ATM atau melalui Tarik Tunai Tanpa Kartu

melalui BRIMO, kemudian Mesin ATM sampaikan ke *Prowsucing* (sebagai pengantara) dan *prowsucing* sampaikan *Core Banking* apakah sesuai permintaan mesin dengan data yang ada di *Core Banking*. Setelah terbaca dan sesuai dengan datanya maka *Core Banking* sampaikan kembali ke *Prowsucing* dan langsung ke mesin ATM sesuai permintaan yang diminta oleh nasabah yang melakukan tarik tunai.

Gambar 4.5

### Infrastruktur *Core Banking System* BRI



Pada tanggal 30 Januari 2023 data yang *Match* (berhasil) di TID ada 11,532 dengan 83.19%, sedangkan data *Unmatch* (gagal) di TID ada 2,331 dengan 16.81%. Sehingga data 1 hari akan dipulihkan pada saat rekon yang ada di *Core Banking*. Data tarik tunai yang terjadi di ATM didapat

pada setiap kali pencatatan melalui ada yang namanya TID, TID adalah nomor Identitas Mesin. Pada setiap ATM memiliki TID yang berbeda-beda. Melalui TID yang ada maka dari pihak BRI dengan mudah dapat mengecek masalah transaksi tarik tunai di ATM mana yang dilakukan nasabah. Di BRI ada yang namanya *Elektronik Jurnal Online (EJ-Online)* dimana struk dimesin secara aplikasi data-datanya diupload ke *Core Banking* apa saja yang terjadi di mesin, (nama aplikasi yang digunakan *Ns Loc*). *EJ-Online* akan dibandingkan dengan struk. Dengan adanya *EJ-Online* maka data yang ada dimesin langsung ketahuan tanpa harus turun langsung melihat mesinnya. Dimana prosesnya setiap 10 menit sekali akan dikirim datanya. Dan diakhir hari nanti, dari pihak BRI sudah mendapat 2 data yaitu data yang ada di *Core Banking* dengan data *EJ-Online* dari semua TID, data tersebutlah yang akan direkon pada sistem rekonsiliasi H+1. *EJ-Online* sangat membantu proses rekonsiliasi yaitu dengan *EJ-Online* mempunyai kode masing-masing jika mesin gagal mengeluarkan uang maka langsung terbaca dimesin sesuai dengan kategori, jika terpenuhi langsung dibayar dan itulah yang terjadi diaplikasi rekonsiliasi yang proses penyelesaiannya di jam 4 atau jam 5 pagi, jika sudah terproses maka langsung terkredit.

Penyebab utama terjadinya masalah tarik tunai tidak dapat dikategorikan karena apa, karena secara teknis dapat disebabkan karena koneksi antara *Host, prowsucing*, dan mesin, ada juga masalahnya dimesin dan jaringan. Proses tarik tunai yang gagal dilihat dari hirarki :

1. *Reversal*
2. *Reconcile*
3. *Customer Complaints*

Jika terjadi masalah tarik tunai dan nasabah tidak langsung komplain, maka semakin lama juga akan dilakukan rekon. Semakin lama dilakukan rekon maka nasabah semakin ragu akan uangnya akan kembali atau tidak, tetapi karena SLA direkon tidak memuaskan semua pihak sebelum direkon maka nasabah tersebut akan komplain (secara otomatis). Dengan adanya proses penyelesaian H+1 maka prosesnya akan cepat, seperti jika terjadi masalah ditanggal 1 maka akan selesainya langsung ditanggal 2, yang komplain akan tinggal lihat hasil rekonnya ditanggal 2. Jika tidak ada rekon maka yang komplain akan meminta data ke Unit Kerja (Uker) karena bisa jadi data *EJ-Onlinenya* tidak akurat. Otomatis dengan adanya SLA maka penyelesaian komplain nasabah semakin cepat dan bisa H+1 atau H+0. Dengan semakin canggihnya aplikasi yang ada sekarang, maka nasabah dengan mudah melakukan komplain karena di aplikasi BRIMO juga sudah tersedia fiturnya untuk komplain.

Dari beberapa yang gagal maka muncullah alternatif aplikasi rekonsiliasi tapi sebelum rekonsiliasi, di bank semua aplikasi sama, ada yang namanya *reversal* (rekening terdebit, akan tetapi beberapa detik atau menit kemudian uang dapat terkredit kembali) dengan kriteria : apabila uang sudah habis di mesin ATM, karena memang nasabah tidak akan tahu mengenai saldo yang ada di dalam mesin ATM apakah di dalam mesin



ATM masih ada uang atau sudah habis dan kebanyakan nasabah juga tidak memperhatikan lampu pada corong mesin uang keluar karena ternyata pada mesin tersebut sudah memberi tanda melalui lampunya (jika uangnya masih ada maka lampu pada corongnya berwarna hijau dan jika uangnya sudah hampir habis maka lampu pada corongnya berwarna merah). Nasabah pikirnya jika uangnya tidak keluar maka ada yang terjadi masalah pada sistem, tetapi ternyata uangnya yang sudah habis. Contohnya : pada saat tarik tunai sisa uang dimesin sisa Rp. 500.000, tetapi nasabahnya mau tarik tunai senilai Rp. 1.000.000, otomatis rekening langsung terdebit tapi karena uangnya gagal karena uangnya tidak mencukupi lagi maka secara otomatis nanti akan terjadi *riversal* lagi atau langsung dikembalikan dalam beberapa detik atau menit kemudian. Dan ada juga yang tidak dapat dilakukan *riversal* karena syarat atau data yang dibutuhkan untuk melakukan *riversal* belum terpenuhi bahkan masih ada data yang dibutuhkan, jika data yang sudah dibutuhkan sudah lengkap maka itulah yang akan dilakukan rekonsiliasi, karena kalau yang sudah dilakukan *riversal* sudah tidak perlu dilakukan rekon lagi, karena sudah dilakukan pencatatan jurnal balik (dalam akuntansi).

Dan yang gagal akan diproses diakhir hari karena akan dikumpulkan data dari seluruh Indonesia, dimana GL Kas ATM akan dibandingkan dengan data yang ada di *Core Banking*. Untuk melakukan rekonsiliasi ada 2 data yang penting yaitu data yang ada di *Core Banking* dibandingkan dengan data yang terjadi dimesin ATM (untuk melihat apakah uangnya

keluar atau tidak), dimana akan tercatat di *Elektronik Jurnal* Mesin ATM (struk yang keluar pada saat tarik tunai, akan tetapi disini yang akan dilihat yaitu yang tercatat diaplikasi), struk-struk tersebutlah yang akan dibandingkan dengan data yang ada di *Core Banking* apakah sesuai atau tidak. Contohnya : ada pendebet, nasabah tarik tunai uangnya terdebit tetapi mesinnya gagal mengeluarkan uang, maka itulah yang akan dilakukan rekon, dan itulah yang disebut dengan *Suspek* di *Core Banking* ada tapu dimesinnya tidak ada uang keluar.

Menyelesaikan masalah transaksi tarik tunai secara *real time* pembukuan atas rekonsiliasi akan dilihat dari *suspek-suspek* yang terjadi, untuk setiap *suspek* yang ada akan melewati *Checker, Maker, Signer*. Ketika *Signer* mengiyakan bahwa akan dibayar, maka langsung akan terkredit ke nasabah secara *real time*. Yang tidak dilakukan secara *real time* mempunyai jadwal tersendiri untuk penyelesaiannya. Dan prosesnya tidak akan melewati H+0. Semua *suspek* yang masuk pada hari itu juga, maka penyelesaiannya hari itu juga, dan yang tidak pasti akan melewati SLA BRI ke nasabah yaitu selama 3 hari kerja. Perbedaan penyelesaian H+0 dengan H+1 adalah :

H+0 : kriteria yang memenuhi eror mesin diambil lalu dicek dulu ke *Core Banking* kalau rekening nasabah terdebit maka langsung dibayar

H+1 : Data *Core Banking* diambil dan dibandingkan dengan data *EJ-Online* yang eror. Pembukuan pagi yang otomatis dipindahkan ke H+0

Berikut adalah tanggapan nasabah dan semua tercatat di sistem komplain BRI, dengan melalui sebagai berikut :

1. Bisa datang ke Bank langsung
2. Bisa Telfon *Call Center*
3. Bisa Komplain diaplikasi

Pertama dari pihak BRI lebih dahulu memisahkan masalah *fitur* komplain yang ada dan akan mengecek terlebih dahulu apakah komplain tersebut adalah internal komplain atau eksternal komplain dalam hal nasabah. Dengan adanya bermacam-macam komplain maka jika ada komplain dengan masalah tarik tunai maka itu langsung ketahuan karena mempunyai kode fikasi dan masing-masing punya kode sendiri-sendiri, seperti halnya kode masalah tarik tunai kartu kredit, kode transaksi tarik tunai gagal, dan sebagainya. Data-data tersebut dengan kodenya masing-masinglah yang akan dilakukan direkon.

Nasabah tidak akan pernah komplain jika proses rekonsiliasinya terjadi secara cepat dan akurat. Akan tetapi ada juga nasabah yang tidak yakin dan tidak mau tunggu maka dilakukanlah pada H+0. Dengan adanya H+0 dapat mengurangi komplain dari nasabah. Maka saling keterkaitan dimana dari pihak BRI mempercepat rekon dan nasabah yang komplain juga senang karena prosesnya cepat dan akurat.

Olah data semakin pendek maka SLA semakin pendek juga, maka layanan akan mengubah yang awalnya 7 hari kerja maka dijadikan 3 hari kerja. Otomatis olah data di BRI harus lebih kecil dari 3 hari tersebut. Dengan begitu kedepannya pengerjaannya tidak H+1 lagi tetapi H+0, dimana proses penyelesaiannya langsung hari itu juga dengan menggunakan *timeline* nya sendiri.

Nasabah tidak akan melakukan komplain jika tidak melewati SLA. Jika melewati SLA, BRI ada mekanisme yaitu ada komplain banding dan hak komplain. Ketentuan Indonesia perlindungan nasabah yaitu 20 hari kerja, akan tetapi tidak akan sampai 20 hari kerja karena setiap orang pasti akan berlomba-lomba melayani nasabah dengan senang hati agar proses penyelesaian komplainnya cepat.

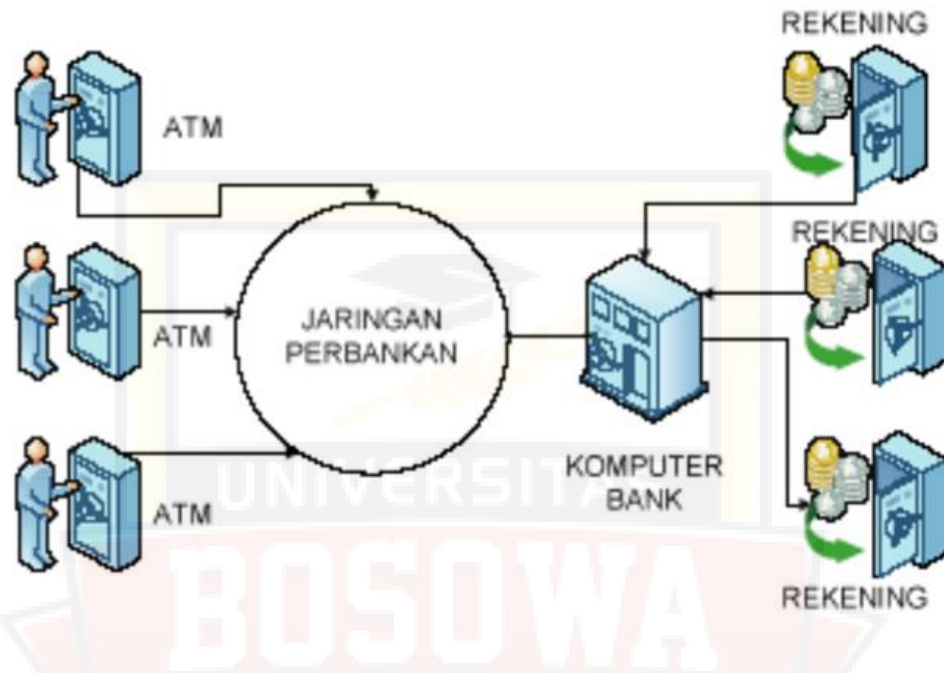
SLA BRI : 3 hari kerja

SLA (*Service Level Agreement*)

BRI & Bank Lain : Klaim Online (Ketentuan hari kerja)

Gambar 4.6

## Alur Rekon Transaksi Tarik Tunai



Biasanya proses penyelesaian rekon akan lama diselesaikan karena 1 data ada di BRI dan 1 ada di Bank lain. Maka dari kedua pihak Bank tersebut lah yang akan melakukan kesepakatan bahwa penyelesaiannya akan mengikuti ketentuan Indonesia atau akan mempercepat proses penyelesaiannya. Contohnya : Saat menarik uang dengan menggunakan ATM Mandiri dan mengambil uang di ATM BRI. Pada saat itu di BRI tau kalau ada uangnya keluar sesuai jumlah yang dipilih, tetapi rekening terdebit atau tidak itu yang mengetahui hanya dari pihak Mandiri saja karena ATM yang digunakan adalah ATM Mandiri, otomatis catatannya ada dipihak Mandiri. Maka tidak akan mungkin 3 hari kerja akan dilakukan proses rekonnya, itu akan dikembalikan kepada ketentuan kesepakatan dari

kedua Banknya. Semakin cepat penyelesaiannya maka nasabah akan semakin senang, karena itulah diadakannya rekon H+1. Oleh sebab itulah, untuk mencegah terjadi-terjadinya masalah pada saat tarik tunai, maka gunakanlah ATM sesuai dengan Kartu ATM yang dimiliki.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

ATM (*Automated Teller-Machine* – Anjungan Tunai Mandiri) adalah semacam kartu yang diberikan kepada nasabah yang diterbitkan oleh Kantor Pusat Bank melalui *Card Center* Kantor Pusat atau Kantor Cabang pada suatu lembaga keuangan Bank. ATM merupakan salah satu jasa Bank yang berfungsi sebagai salah satu perantara melakukan transaksi yang dilakukan oleh nasabah dengan petugas perbankan (Teller) yang bertujuan untuk mencapai kemudahan dalam bertransaksi.

Dengan menggunakan ATM atau melalui aplikasi BRIMO melakukan transaksi tarik tunai menjadi lebih mudah. Akan tetapi, ada juga pada saat melakukan transaksi tarik tunai dinyatakan gagal. Seiring berkembangnya teknologi yang semakin canggih, maka jika terjadi masalah tarik tunai bisa langsung dilaporkan melalui *Call Center* BRI, datang langsung ke Unit Kerja terdekat, bahkan bisa melakukan komplain melalui aplikasi BRIMO. Dari pihak Kantor Pusat akan langsung mengetahui jika terjadi masalah pada saat melakukan transaksi tarik tunai.

Pada saat terjadi masalah tarik tunai, semua Bank pasti ada yang namanya *Riversal* (Pengembalian Uang secara langsung dengan jangka waktu beberapa detik atau menit kemudian). Tetapi dengan semakin berkembangnya

teknologi maka proses rekonsiliasi penyelesaian komplain nasabah jika terjadi pada masalah tarik tunai bisa dipercepat bahkan tidak menunggu SLA yang ditentukan yaitu 3 hari kerja. Proses penyelesaiannya langsung H+1 setelah hari terjadi masalah pada saat tarik tunai.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari pengamatan di lapangan, pada dasarnya penelitian ini berjalan dengan sangat baik. Namun bukan suatu kekeliruan apabila peneliti ingin mengemukakan beberapa saran yang mudah-mudahan bermanfaat bagi kemajuan pendidikan pada umumnya. Adapun saran yang akan diajukan adalah sebagai berikut :

1. Hendaknya penelitian selanjutnya dapat memperdalam kembali bagaimana proses-proses penyelesaian rekonsiliasi transaksi tarik tunai H+1 kedepannya.
2. Hendaknya para peneliti selanjutnya lebih mengembangkan ruang lingkup penelitian, mengingat penelitian yang dilaksanakan belum sepenuhnya bisa menjelaskan proses penyelesaian rekonsiliasi transaksi tarik tunai H+1. Dalam proses pengumpulan data, hendaknya menggunakan teknik yang diperkirakan dapat lebih optimal dalam mendapatkan data yang diperlukan.



### DAFTAR PUSTAKA


- Budiman, B., & Trisanti. M. (2021). Sistem Informasi Pengendalian Kas Bank dengan Metode rekonsiliasi pada CV. Lisa Pratama Berbasis Client-Server. MEANS (Media Informasi Analisa dan Sistem ), 6 (2): 126-129. <File:///C:/User/Politala/Downloads/1450-Article%20Text-4484-1-10-20211101.pdf>
- Hasibuan, Mhd. Z., Sakdiah, K., & Zahara, A. (2020). Pengaruh Pemahaman Laporan Keuangan Dalam Membuat Laporan Rekonsiliasi Bank. *Jurnal Ilmu Pendidikan*. 1(1):6-10.
- Henny., & Ekadjaja, M. (2019). Implementasi Pengendalian dan Pelaporan Kas Yayasan Kasih Mandiri Bersinar. *Jurnal Bakti Masyarakat Indonesia*. 2 (2): 167-177.
- Heriyanto, Y. (2018). *Perancangan Sistem Informasi Rental Mobil Berbasis WEB Pada PT.APM RENT CAR*. 2(2), 64-77
- Kadir, A. (2018). *Pemrograman Andorid & Database* (Diterbitka). Jakarta:Penerbit PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, Anggota IKAPI, Jakarta 2018.
- Kristanto, A., (2018), *Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya*, Vol. 1, Ed.Revisi, Yogyakarta.
- Moleong, Lexy J. (2016). *Metedeologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Pemerintah Indonesia (1998). *Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Pengertian Bank*. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Romney, Marshall B. & Paul John Steinbart. (2018). *Accounting Information System*. Fourteenth Edition. Pearson Education Limit: New Jersey.
- Romney, M.B., Steinbart, P.J. (2019). *Sistem Informasi Akuntansi*. Edisi 13. Jakarta: Salemba Empat.
- Rusmianti, (2020). Penyelesaian Transaksi Bermasalah Pengguna ATM BRI Unit Malongi Longi Kab. Pinrang (Analisis Ekonomi Islam). Institut Agama Islam Negeri (IAIN). Pare-Pare.
- Samryn. (2018). *Pengantar Akuntansi: Mudah Membuat Jurnal dengan Pendekatan Siklus Transaksi*. Depok: Rajawali Pers./
- Sumarna, A.(2019).Peranan Slik (Sistem Layanan Informasi Keuangan) Pada Pt. Bank Pembangunan Jawa Barat Dan Banten Kantor Cabang Pembantu Jalancagak.Jurnal Keuangan 1 (2):120-129.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Susanto, A. (2018). *Sistem Informasi Akuntansi*. Cetakan Pertama. Lingga Jaya. Bandung.

- Sujarweni, W. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Turner, Leslie, Andrea Weickgenannt, & Mary Kay Copeland. (2017). Accounting Information Systems: Controls ar 50 esses.
- Yanuardi, & Permana, A. A. (2018). Rancangan Bangun Sistem Informasi Keuangan Pada Pt. Secret Discoveries Travel and Leisure Berbasis Web. *Jurnal Teknik Informatika*. 1-7.
- Yazid, S, R. (2017). Analisis Sistem Informasi Akuntansi Dalam Proses Transaksi ATM Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) tbk Cabang Sungguminahasa Unit Agus Salim. Universitas Muhammadiyah Makassar. Makassar.



## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### 1. Surat Ijin Penelitian



# UNIVERSITAS BOSOWA

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
 Jalan Urip Sumoharjo Km. 4 Gd. 1 Lt. 6, Makassar-Sulawesi Selatan 90231  
 Telp. 0411 452 901 – 452 789 Ext. 125, Faks. 0411 424 568  
<http://www.universitasbosowa.ac.id>

---


Nomor : A.1619/FEB/UNIBOS/XII/2022  
 Lampiran : -  
 Hal : Permohonan Izin Melakukan Penelitian & Pengambilan Data

Kepada Yth,  
 Pimpinan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Jakarta  
 Di,-  
 Tempat


Disampaikan dengan hormat, bahwa mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa Makassar di bawah ini :

No	Nama/ Stambuk	Judul Penelitian
1	Geby 4519013036	Analisis Sistem Informasi Akuntansi Dalam Rekonsiliasi Transaksi Tarik Tunai H+1 Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Jakarta

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menerima/mengizinkan mahasiswa tersebut melakukan penelitian di lokasi yang bapak pimpin.  
 Demikian surat kami, atas bantuan yang diberikan, diucapkan terima kasih.

Makassar, 02 Desember 2022  
**Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis**  
  
**Dr. Hj. Herminawati Abubakar, SE., MM**  
 NIDN 09 2317 680

Tembusan  
 1. Rektor Universitas Bosowa  
 2. Arsip

 Dipindai dengan CamScanner

### 2. Foto-foto Yang Diamati



UNIVERSITAS







