

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam menciptakan *good performance*, bank tidak dapat menghindari fungsinya dari layanan perbankan kepada nasabah. Pelayanan yang diberikan kepada nasabah akan mencerminkan baik tidaknya bank tersebut. Seorang nasabah akan memutuskan untuk tetap memakai jasa bank tertentu karena pelayanan yang mereka terima, dirasakan ada kepuasan atau tidak. Dengan kata lain, salah satu faktor yang mendorong pangsa pasar adalah peningkatan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, pelayanan harus menjadi faktor perhatian manajemen perbankan dalam menjalankan suatu usaha.

Dunia perbankan tidak berbeda dengan industri lainnya dimana harus mengikuti perkembangan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi tiap nasabahnya. Sehingga dalam rangka meningkatkan layanan perbankan tersebut, bank melibatkan penggunaan teknologi informasi untuk mempermudah proses bisnisnya.

Teknologi perbankan mengalami perkembangan yang begitu pesat sejalan dengan berkembangnya teknologi informasi. Industri perbankan jelas sangat terimbas dengan perkembangan teknologi informasi ini, yang berdampak pada tingkat persaingan ketat untuk mempertahankan nasabah. Tuntutan untuk menyediakan produk dan jasa keuangan yang universal menjadi tidak terhindarkan seperti ATM, *traditional banking*, *e-banking*, *mobile banking*, *phone banking*, *wire transfer*, *priority banking* ; *securitization* ; *insurance* dan produk

bank lainnya. Hal ini berimbang pada penilaian terhadap perbankan yang tidak hanya tertuju pada kesehatan bank dan tingkat suku bunga yang ditawarkan, akan tetapi telah masuk pada keandalan sistem teknologi yang ditawarkan bank makan pelayanan terhadap nasabahnya dalam memenuhi asas cepat, mudah dan akurat. Yang berarti semakin andal sistem teknologi yang ditawarkan maka pelayanan terhadap nasabah akan semakin baik.

Penerapan teknologi informasi telah membawa perubahan dalam kegiatan operasional serta pengelolaan data bank sehingga dapat dilakukan secara lebih efisien dan efektif serta memberikan informasi secara lebih akurat dan cepat. Perkembangan produk perbankan berbasis teknologi memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan secara *non cash* setiap saat melalui jaringan elektronik. Selain itu penggunaan jasa pihak ketiga dalam penyediaan sistem dan pelayanan bank akan semakin meningkat pula.

Salah satu contoh sarana layanan *on-line* yang disediakan bank adalah *Automatic Teller Machines* (ATM) yang dipandang sebagai suatu alat pelayanan yang dianggap telah wajib dimiliki oleh bank, guna meningkatkan pelayanan dan kemudahan transaksi bagi nasabahnya. Sehingga ATM menjadi suatu penilaian penting terhadap minat para nasabah terhadap bank.

Bagi pihak bank, *Automatic Teller Machines* memberikan beberapa keuntungan, seperti *bussiness expansion*. Dahulu sebuah bank harus memiliki beberapa kantor cabang untuk beroperasi di berbagai tempat. Usaha ini memerlukan biaya yang tidak kecil. Kemudian hal ini dipermudah dengan hanya meletakkan mesin ATM sehingga dengan adanya mesin ATM tersebut dapat hadir

di berbagai tempat. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, muncul teknologi *Internet Banking* dan *phone Banking* yang dengan menggunakan teknologi tersebut mulai menghilangkan batas fisik, batas ruang dan waktu. Layanan perbankan dapat diakses dari mana saja di seluruh Indonesia, dan bahkan dari seluruh dunia.

Keuntungan bagi nasabah, khususnya yang sering bergerak atau berpindah kedudukan, akan merasa lebih nyaman untuk melakukan aktivitas perbankannya tanpa harus membuka *account* di bank yang berbeda-beda di berbagai tempat sehingga ketika terciptalah loyalitas nasabah. Kemudian terjadinya *Competitive advantage*. Bank yang tidak memiliki mesin ATM akan sukar berkompetisi dengan bank yang memiliki banyak mesin ATM.

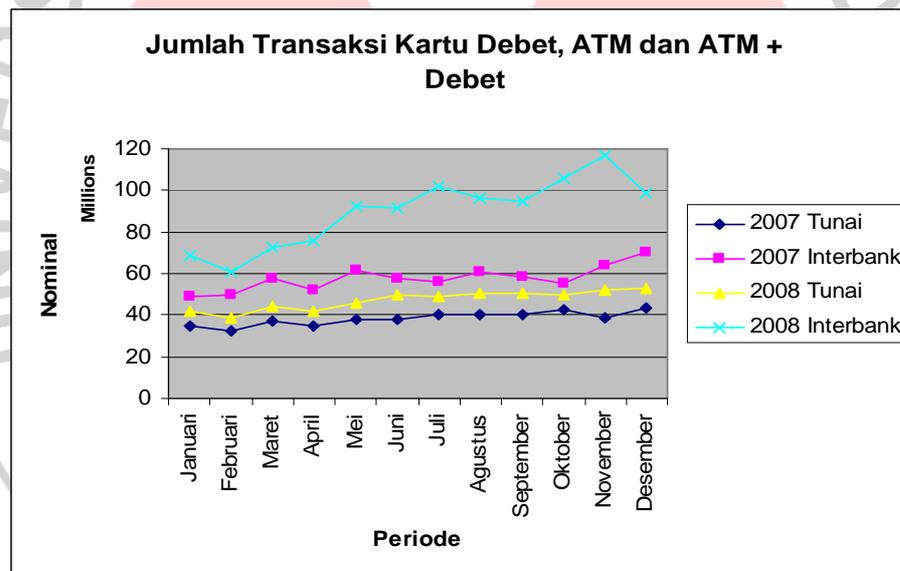
Ketika pertama kali diperkenalkan Bank Niaga pada tahun 1987, fungsi ATM hanya sebatas tarik tunai. Saat ini fungsi ATM mampu menggantikan fungsi uang sebagai alat pembayaran. Melalui ATM, nasabah antara lain bisa membayar rekening listrik, pajak bumi dan bangunan (PBB), rekening telepon, pulsa isi ulang handphone, dan kartu kredit.

Pada tahun 1998, jumlah kartu ATM di Indonesia baru mencapai 13,17 juta dengan tarik tunai Rp. 20,5 triliun, termasuk kartu debit yang mencapai 5,37 juta dengan transaksi belanja Rp. 2,6 triliun. Kemudian pada tahun 2001, jumlah kartu ATM yang beredar meningkat menjadi 19,74 juta dengan nilai tarik tunai Rp. 207,3 triliun, termasuk jumlah kartu debit yang 13,58 juta dengan nilai transaksi belanja Rp. 23,2 triliun. ¹

¹ Majalah Infobank no.306, edisi September 2004, hal 70.

Perkembangan jumlah nilai transaksi pada mesin ATM sudah sangat tentu mengalami perkembangan yang cukup pesat pada setiap tahunnya. Hal ini membuktikan bahwa keberadaan mesin ATM ini dipandang sebagai suatu keharusan dimiliki oleh setiap bank untuk kemudahan dalam melayani para nasabahnya. Saat ini ATM telah menjadi kebutuhan vital bagi masyarakat dalam bertransaksi. Dapat lihat dari grafik dibawah ini, yang menunjukkan peningkatan jumlah transaksi penggunaan kartu ATM Bank MANDIRI secara tunai dan interbank selama bulan Januari 2007 hingga Desember tahun 2008.

Gambar 1.1



Sumber : Bank Indonesia, data diolah.

Kemudian menurut data Marketing Research Indonesia (MRI), volume perputaran dana melalui transaksi ATM selama tahun 2008 mencapai Rp. 541,83 triliun. Frekuensi masyarakat dalam menggunakan ATM bisa mencapai tujuh hingga sepuluh kali dalam sebulan tiap nasabah. Total transaksi menggunakan ATM mencapai 95 juta transaksi perbulan (intra dan antarbank). Perilaku masyarakat yang aktif menggunakan ATM, merupakan medium transaksi yang

mudah, cepat , dan bisa dilakukan kapan saja. Juga sudah jadi bagian integral dari masyarakat.

Apabila tahun 2006 baru terdapat 1,5 juta mesin ATM digunakan di seluruh dunia, kini dengan industri perbankan yang semakin luas dapat dipastikan jumlah ATM sudah meningkat pesat. Hanya saja, meluasnya penggunaan ATM disertai pula dengan berkembangnya kejahatan. Pembajakan identitas nasabah yang dikenal dengan *skimming*, menjadi salah satu kejahatan dalam industri keuangan yang berkembang paling cepat. Laporan Asosiasi Industri ATM melaporkan, di seluruh dunia setiap tahunnya ada kehilangan senilai 1 miliar dollar AS dari penyalahgunaan kartu kredit dan kejahatan elektronik terkait dengan ATM. *Skimming* dapat terjadi melalui sejumlah cara. Yang paling umum adalah ketika penjaga toko mengambil kartu pelanggan dan menggeseknya dengan alat yang mengopi informasi dari lajur magnetik kartu. Pencuri juga bisa mengopi data pada kartu kosong atau kartu "putih".² Di ATM tanpa penjagaan, alat pencuri identitas ini bisa terpasang tanpa disadari oleh nasabah bank. Selain alat yang disebut skimmer ini, ada pula kamera tersembunyi. Untuk itu di perlukan pengendalian intern ATM dari bank sebagai bentuk pengamanan dari dalam untuk melindungi nasabah dan sebagai bentuk kewajiban bank untuk mengoptimalkan pelayanan nasabah.

² Yualina Minerva, 2009. *Archive for the 'Advance Topics Of Information System' Category*.
Yesu.dagdigdug.com.
<http://www.detiknews.com/read/2010/01/28/171558/1288457/10/salah-gunakan-mesin-edc-pemilik-toko-diamankan>

Menurut ahli *digital forensic* Ruby Alamsyah,³ ia memaparkan dan mempraktekan secara jelas di televisi bahwa *skimmer* dalam istilah sederhana berarti alat yang bisa digunakan untuk aktivitas pencurian informasi yang dilakukan dari kartu nasabah, baik dari kartu ATM maupun kartu kredit. Dengan memasang alat ini di mulut ATM, pelaku bisa mendapatkan data di kartu nasabah. Kemudian tinggal memasukannya ke dalam kartu ATM bodong. Sementara untuk pin, pelaku menggunakan kamera pengintai mungil. Meski kemampuan alat ini terbilang canggih namun harga yang dibanderol cukup 'terjangkau', yakni cuma Rp 1,5 juta. Dengan harga itu sudah mendapatkan *skimmer reader* untuk mencuri informasi dari kartu nasabah.

Tindakan Rudy Alamsyah diatas mendapatkan banyak dukungan dari para ahli dan pakar keamanan karena sudah selayaknya masyarakat mengetahui kejahatan ATM yang terjadi belakangan secara utuh. Namun di lain pihak Roy Suryo seorang pakar telematika, mematahkan dan menegaskan bahwa demonstrasi penggunaan kartu ATM bodong yang dilakukan Ruby Alamsyah adalah kebohongan dan telah melanggar etika yang bisa memancing masyarakat untuk melakukan aksi serupa.⁴

Bentuk kerugian lain yang dapat dialami oleh nasabah dalam transaksi perbankan dengan menggunakan ATM salah satunya adalah dengan dilakukannya

³ <http://www.detikinet.com/read/2010/01/21/112356/1283166/398/skimmer> .
<http://www.detikinet.com/read/2010/02/05/113134/1293675/398/digital-forensik-bisa-bongkar-kasus-century>.

⁴ <http://www.detikinet.com/read/2010/01/25/122553/1285407/398/aksi-ruby-di-tv-dipuji-ahli-keamanan-digital>
<http://www.detikinet.com/read/2010/01/27/143055/1287197/398/roy-suryo-ruby-telah-berbohong>
<http://www.detikinet.com/read/2010/01/25/113257/1285342/398/roy-suryo-aksi-ruby-di-tv-tidak-mendidik?topnews>

pembobolan keamanan server oleh para hacker atau kesalahan dalam melakukan transaksi dengan menggunakan user ID dan PIN, sehingga menyebabkan terjadinya pencurian terhadap saldo rekening di bank.⁵

Dalam hal ini, bank bertanggung jawab untuk melaksanakan seluruh kewajiban-kewajiban yang termuat dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-undang Perbankan, juga dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen. Bank juga bertanggung jawab atas kerugian yang diderita nasabah, baik yang timbul karena kesalahan sistem, maupun yang dilakukan oleh petugas bank. Bank baru dapat dibebaskan dari tanggung jawabnya setelah memenuhi prestasinya dan membayar ganti rugi kepada nasabahnya, atau apabila kerugian tersebut karena kesalahan nasabah itu sendiri atau karena suatu keadaan memaksa (*overmacht*). Dengan adanya UU ini, menunjukkan bahwa keberpihakan pemerintah pada nasabah sebagai pengguna layanan ATM.

Ketika teknologi dan informasi yang semakin maju dan canggih digunakan sebagai fasilitas atau alat kemudahan bagi nasabah, tentunya dibutuhkan juga suatu internal control sebagai bentuk pengawasan yang baik, yang dapat mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen dan dapat melindungi terhadap kelemahan dan kecurangan manusia serta terhadap kemungkinan – kemungkinan kesalahan yang akan terjadi. Dalam hal ini yang menjadi fokus utama adalah nasabah sebagai pengguna fasilitas kemudahan tersebut agar benar-benar merasa nyaman dan aman menggunakan fasilitas tersebut.

⁵ Yualina Minerva, 2009. *Dampak Negatif Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi*.
Yesu.dagdigdug.com

Kegagalan teknologi informasi dapat meningkatkan keluhan dan tuntutan nasabah karena pelayanan yang dirasa kurang memuaskan, kemudian diikuti dengan tingginya risiko operasional, misalnya perbedaan angka pelaporan, kesulitan mengadopsi prinsip akuntansi yang berlaku, kesulitan dalam rekonsiliasi antar rekening sehingga menimbulkan pos terbuka dalam jumlah besar akibat dari tidak memadainya data dan informasi yang dihasilkan sistem informasi manajemen. Hal ini berkaitan dengan kelemahan pengendalian intern yang diterapkan bank sehingga memunculkan peluang atau kesempatan bagi pihak-pihak tertentu untuk melakukan kecurangan.

Pelayanan nasabah melalui media ATM sangat rentan akan kejahatan teknologi maupun kelalaian dalam penggunaannya. Bank sebagai penyedia layanan harus memperhatikan kepuasan nasabahnya karena efek dari ketidakpuasan keamanan atas pelayanan yang dirasakan nasabah, akan berakibat terhadap penurunan kepercayaan nasabah. Maka dari itu diperlukanlah suatu pengendalian intern ATM yang baik dan kecermatan pihak manajemen bank dalam melihat serta menangani setiap masalah yang telah atau kemungkinan terjadi, agar pelayanan ATM tersebut dirasakan memuaskan oleh nasabah. Dan sebagai *feedback* atas pelayanan prima yang dirasakan tersebut, nasabah akan mempertahankan untuk menggunakan produk dan jasa bank tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, maka penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana pengendalian intern ATM yang pada dilakukan oleh Bank dan pelayanan perbankan melalui media ATM. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengambil judul **“Hubungan Pengendalian Intern ATM Dengan**

Kualitas Layanan Perbankan Melalui ATM pada Beberapa Bank di kota Bandung ”.

1.2 Rumusan Masalah

Ketika pelayanan bank dirasakan prima oleh para nasabahnya, maka nasabah akan mempertahankan untuk selalu menggunakan jasa dan produk bank tersebut dan sebaliknya. Dengan selalu menerapkan kemajuan teknologi informasi yang ada, akan memberikan peluang kepada bank sebagai alat pelayanan jasa prima.

Aktivitas pengoperasian ATM merupakan salah satu pelayanan dari bank yang akan mempengaruhi kinerja secara keseluruhan karena hampir sebagian transaksi perbankan saat ini dilakukan pada mesin ATM. Sehingga kebutuhan akan efisiensi dan efektifitas dari pelayanan nasabah akan terasa penting diiringi dengan pengendalian intern ATM tersebut. Dimana pengendalian intern tidak dapat dipisahkan dari sumber daya manusia yang merancang, mengelola, mengawasi, dan nasabah sebagai pemakai mesin ATM.

Berdasarkan uraian di atas, maka yang menjadi masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengendalian intern ATM yang dilaksanakan oleh Bank.
2. Bagaimana kualitas layanan perbankan melalui ATM yang telah diterapkan oleh Bank.
3. Bagaimana hubungan pengendalian intern ATM dengan kualitas layanan perbankan melalui ATM pada Bank.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini diantaranya adalah untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai keterkaitan pengendalian intern dalam pengoperasian ATM serta mengkaji hubungan pengendalian intern tersebut dengan kualitas layanan perbankan melalui layanan ATM (*Automatic Teller Machine*).

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pengendalian intern ATM yang dilaksanakan oleh pada Bank.
2. Untuk mengetahui kualitas layanan perbankan melalui ATM yang telah diterapkan oleh Bank.
3. Untuk mengetahui hubungan pengendalian intern ATM dengan kualitas layanan perbankan melalui ATM pada Bank.

1.4 Kegunaan Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Bank

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan sebagai pertimbangan dan evaluasi bagi pihak Bank, khususnya yang berkaitan dengan masalah hubungan pengendalian intern ATM dengan kualitas layanan perbankan melalui ATM saat ini.

2. Bagi Penulis

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran bagi penulis mengenai bagaimana proses pengendalian intern ATM yang dijalankan oleh bank dan kualitas layanan perbankan melalui ATM saat ini.

3. Bagi Pihak lain

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan referensi bagi penelitian selanjutnya dalam melakukan penelitian di bidang ilmu Akuntansi. Semoga penelitian ini dapat berguna sebagai referensi untuk kajian selanjutnya mengenai masalah yang berkaitan dengan tema yang penulis kemukakan.

