

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Bank adalah lembaga intermediasi keuangan yang bertugas menghimpun dan menyalurkan dana di masyarakat untuk meningkatkan taraf hidup rakyat. Sedangkan pengertian perbankan adalah segala sesuatu yang berhubungan tentang bank. Penghimpunan dana dari masyarakat dilakukan bank melalui simpanan atau tabungan dan penyaluran dana dilakukan melalui kredit atau pinjaman kepada masyarakat.

Menurut UU No 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, dapat disimpulkan bahwa usaha perbankan meliputi tiga kegiatan, yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa bank lainnya. Kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok bank sedangkan memberikan jasa bank lainnya hanya kegiatan pendukung. Kegiatan menghimpun dana, berupa mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan giro, tabungan, dan deposito. Berikut adalah manfaat perbankan:

1. Sebagai model investasi, yang berarti transaksi derivatif dapat dijadikan sebagai salah satu model berinvestasi. Walaupun pada umumnya merupakan jenis investasi jangka pendek (*yield enhancement*).
2. Sebagai cara lindung nilai, yang berarti transaksi derivatif dapat berfungsi sebagai salah satu cara untuk menghilangkan risiko dengan jalan lindung nilai (*hedging*), atau disebut juga sebagai *risk management*.
3. Informasi harga, yang berarti transaksi derivatif dapat berfungsi sebagai sarana mencari atau memberikan informasi tentang harga barang komoditi tertentu dikemudian hari (*price discovery*).

4. Fungsi spekulatif, yang berarti transaksi derivatif dapat memberikan kesempatan spekulasi (untung-untungan) terhadap perubahan nilai pasar dari transaksi derivatif itu sendiri.
5. Fungsi manajemen produksi berjalan dengan baik dan efisien, yang berarti, transaksi derivatif dapat memberikan gambaran kepada manajemen produksi sebuah produsen dalam menilai suatu permintaan dan kebutuhan pasar pada masa mendatang.

Terlepas dari fungsi-fungsi perbankan (bank) yang utama atau turunannya, maka yang perlu diperhatikan untuk dunia perbankan, ialah tujuan secara filosofis dari eksistensi bank di Indonesia. Hal ini sangat jelas tercermin dalam Pasal empat (4) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang menjelaskan, "Perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak". Meninjau lebih dalam terhadap kegiatan usaha bank, maka bank (perbankan) Indonesia dalam melakukan usahanya harus didasarkan atas asas demokrasi ekonomi yang menggunakan prinsip kehati-hatian. Hal ini, jelas tergambar, karena secara filosofis bank memiliki fungsi makro dan mikro terhadap proses pembangunan bangsa.

Bank Mandiri didirikan pada 2 Oktober 1998, sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia. Pada bulan Juli 1999, empat bank pemerintah -- yaitu Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Impor Indonesia dan Bank Pembangunan Indonesia -- dilebur menjadi Bank Mandiri, dimana masing-masing bank tersebut memiliki peran yang tak terpisahkan dalam pembangunan perekonomian Indonesia. Sampai dengan hari ini, Bank Mandiri meneruskan tradisi selama lebih dari 140 tahun memberikan kontribusi dalam dunia perbankan dan perekonomian Indonesia.

Bank Mandiri KCP Telkom Bandung yang beralamat di Jl. Japati no.1 Kota Bandung yang menjadi sampel pada penelitian ini merupakan salah satu cabang Bank Mandiri yang sudah berdiri lebih dari 8 tahun. Dengan struktur organisasi yang hampir sama dan pelaksanaan SOP yang sudah diatur di pusat maka Bank Mandiri KCP Telkom Bandung sudah dapat mencerminkan pelaksanaan kinerja dari Bank Mandiri pada umumnya. Pada kasus yang diangkat pada penelitian ini, Bank Mandiri KCP Telkom Bandung pun terkena dampak dari kasus tersebut. Dengan populasi sebanyak 38 orang dari berbagai divisi maka Bank Mandiri KCP Telkom Bandung diangkat oleh peneliti sebagai sampel pada penelitian ini.



**Gambar 1.1 Logo PT Bank Mandiri, Tbk**

Sumber: Situs resmi PT Bank Mandiri, Tbk

### **Visi dan Misi PT Bank Mandiri, Tbk**

Visi PT. Bank Mandiri, Tbk yaitu “Menjadi Lembaga Keuangan Indonesia yang paling dikagumi dan selalu progresi”. Sedangkan misi dari Bank Mandiri ada 5 yaitu:

1. Berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pasar
2. Mengembangkan sumber daya manusia professional
3. Memberi keuntungan yang maksimal bagi stakeholder
4. Melaksanakan manajemen terbuka
5. Peduli terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan

## **Produk PT Bank Mandiri, Tbk**

PT Bank Mandiri, Tbk mempunyai berbagai produk, antara lain:

### 1. Simpanan

- Mandiri Tabungan Rupiah
- Mandiri Tabungan Rencana Rupiah
- Mandiri Tabungan Bisnis Rupiah
- Mandiri Tabungan TKI Rupiah
- Mandiri Tabungan Asing
- Mandiri Giro Rupiah
- Mandiri Giro Asing
- Mandiri Deposito Rupiah
- Mandiri Deposito Asing

### 2. E-Banking

- Mandiri ATM
- Mandiri Debit
- Mandiri Prabayar (e-Money)
- Mandiri SMS
- Mandiri Call: 14000 atau (021) 5299-7777
- Mandiri Internet Banking
  - Mandiri Mobile iPhone - Mandiri Mobile Android
  - Mandiri Mobile BlackBerry
- Mandiri e-Cash

### 3. Kartu Kredit

- Mandiri MasterCard
- Feng Shui Card Platinum
- Skyz Card Titanium - Everyday Card
- Mandiri Visa

- Visa Platinum Golf Card
- Visa Platinum Card
- Golf Card - Gold Card
- Silver Card
- Kartu Hypermart Gold
- Kartu Hypermart Regular
- Platinum Corporate Card

### **Struktur Organisasi Bank Mandiri KCP Telkom Bandung**

1. *Branch Manager*

Bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan operasional cabang yang ada (antara lain: cabang-cabang spoke).

2. *Branch Operation Manager*

Bertanggung jawab atas semua kegiatan oprasi cabang, memiliki wewenang dibawah Branch Manager.

3. *Branch Sales Manager*

Bertanggungjawab atas semua penjualan produk seperti aksa, serta penjualan produk bank yang lain seperti baru baru ini bank mandiri menjadi penyalur rumah subsidi pemerintah dan bertanggung jawab terhadap seluruh sales.

4. *Micro Banking Manager*

Adalah bagian yang bertanggung jawab terhadap semua urusan pengkreditan Bank Mandiri.

5. *Teller Cordinator*

Bertanggungjawab kepada seluruh teller baik di *front office* dan *teller back office*

6. *CSO*

Bertanggungjawab terhadap semua CSR

7. *CSR*

Adalah *costumer service* yang berada di *front office* dan bertugas untuk melayani customer tentang permasalahan atau kepentingan terkait Bank Mandiri.

8. *Teller*

Teller dibagi menjadi 2 yaitu *teller front office* dan *teller back office* yang bertanggungjawab atas semua transaksi

9. *General Affair*

Bertanggungjawab atas seluruh kegiatan di cabang termasuk bertugas untuk menjadi penghubung ke wilayah dan mengurus seluruh kebutuhan cabang, selain itu melakukan posting seluruh transaksi ke kantor wilayah.

10. *Branch Business Control*

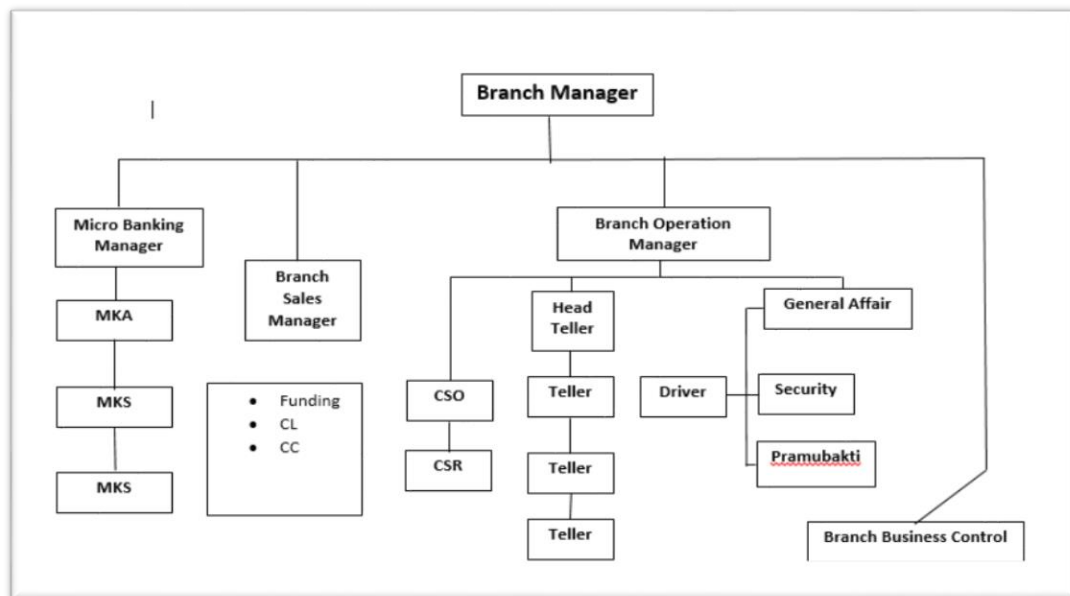
Bertanggungjawab langsung kepada wilayah, bertugas sebagai internal control dan Internal Audit pada cabang.

11. *Pramubakti*

Bertugas membantu seluruh kebutuhan di cabang.

12. *Driver*

13. *Security*



## **Gambar 1.2 Struktur Organisasi PT Bank Mandiri KCP Telkom Bandung**

Sumber: Bank Mandiri KCP Telkom Bandung

### **1.2 Latar Belakang Penelitian**

Sistem pengendalian internal meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasi untuk menjaga aset organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen (Mulyadi 2016: 129). Pelaksanaan pengendalian internal selalu berhubungan dengan manusia. Dalam hal ini karyawan dan jajaran perusahaan yang dilibatkan. Target perusahaan yang sudah dirancang akan tercapai dengan baik jika pengendalian internal perusahaan tersebut sudah baik.

Perusahaan yang mempunyai pengendalian internal yang memadai maka akan dapat mengendalikan operasi perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Sedangkan perusahaan yang tidak mempunyai pengendalian internal yang memadai maka akan berdampak negatif bagi perusahaan, seperti lemahnya SPI (Sistem Pengendalian Internal) dan ketidakpatuhan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengakibatkan perusahaan mengalami kerugian dan kesalahan dalam pengambilan keputusan.

Kasus raibnya dana nasabah Bank Mandiri Cabang RSUP dr Kariyadi senilai Rp 2,25 miliar yang diduga dilakukan oleh seorang oknum *Cusomer Service Representatif* (CSR), menunjukkan lemahnya sistem pengawasan internal bank tersebut. Ada ketentuan-ketentuan yang telah diatur oleh BI dan harus dipenuhi oleh lembaga keuangan yang bersangkutan. Misalnya Bank harus punya sistem pengawasan internal, *standar system operasional* (SSP) serta pelaksanaan SOP. Namun dengan munculnya kasus ini setidaknya sudah dapat ditangkap bahwa sistem pengendalian internal di lembaga keuangan ini masih lemah, ( Republika, 2020 ).

Dewasa ini perkembangan teknologi telah banyak membawa perubahan dan membantu manusia. Bahkan kini sebagian besar pekerjaan sudah diambil alih teknologi, termasuk di ranah perbankan. Menurut Direktur TI dan Operasi Bank Mandiri Rico Usthavia Frans, kemajuan dan perkembangan teknologi digital telah mendisrupsi banyak hal. Termasuk talent-talen di Bank Mandiri, ada yang hilang dan bertambah, ( Kompas, 2019 ).

Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat, sistem di dalam perusahaan pun turut mengalami perubahan. Dengan adanya kemajuan teknologi saat ini bahkan dapat menggantikan sistem yang sudah lama digunakan untuk operasional perusahaan digantikan untuk mencapai keefektivan kinerja. Pengembangan teknologi, adalah hal yang tidak bisa dihindari lagi. Penerapan teknologi termutahir sudah diaplikasikan di berbagai sektor usaha.

Kasus perubahan saldo 10% nasabah Bank Mandiri pada tanggal 19 Juli 2019 merupakan kelalaian dari bidang teknologi informasi bank tersebut. Pakar telematika menyebutkan pihak perbankan juga harus melakukan proteksi terhadap data nasabah serta menekan terjadinya *fraud* dan gangguan yang datang baik dari internal maupun eksternal kelambatan penanganan dari pihak Bank Mandiri terhadap gangguan tersebut, padahal seharusnya Bank Mandiri punya langkah kontigensi dan *quick response* menyikapi *balancing error* yang terjadi pada sistem internalnya. Bila kesalahan sistem dibiarkan terlalu lama akan berdampak pada transaksi keuangan dan kepuasan nasabah, ( Warta Ekonomi, 2019 ).

PT Bank Mandiri mengungkapkan kesalahan sistem teknologi informasi yang terjadi pada Sabtu (20/7/2019) lalu menyebabkan perubahan saldo pada 1,5 juta rekening nasabah dari total 20 juta nasabah yang dimiliki perseroan. Perseroan telah memblokir sekitar 2.600 rekening nasabah yang melakukan penarikan atas tambahan saldo yang diterima. Manajemen lantas melakukan langkah persuasif agar nasabah terkait mengembalikan kelebihan dana tersebut. bagi nasabah yang catatan saldonya berkurang, Heri menjamin uang yang disimpan masih aman. Saat ini, penanganan



kasus error data nasabah sudah selesai dan dipastikan semua nasabah tak merugi karena saldonya dikembalikan ke kondisi semula. Dalam rangka layanan pemulihan, bank berlogo pita emas ini juga membagikan uang elektronik senilai Rp100 ribu bagi nasabah yang telah menyampaikan keluhannya ke kantor cabang. Akibat kesalahan sistem itu, perseroan menerima lebih dari 3.300 keluhan. Selain itu, bagi nasabah yang menyampaikan komplain via elektronik, perseroan juga memberikan voucher elektronik, ( *cnnindonesia*, 2019 ).

PT Bank Mandiri menyatakan ada sebanyak 10% nasabah yang mengalami perubahan saldo di rekeningnya hari ini. Kondisi ini terjadi karena adanya gangguan pada sistem IT Bank Mandiri saat proses tutup buku. "Jumlah yang dialami ini sekitar 10% dari total nasabah dan kejadian ini adalah error daripada sistem di IT waktu proses akhir hari di-*backup*," kata Corporate Secretary Bank Mandiri Rohan Hafas di Plaza Mandiri, Jakarta, Sabtu (20/7/2019). Saat ini pihaknya masih melakukan normalisasi terhadap saldo nasabah yang mengalami perubahan. Lebih lanjut Rohan mengatakan gangguan ini terjadi terhadap 10% nasabah Bank Mandiri di seluruh Indonesia. Bank Mandiri juga berjanji untuk mengembalikan saldo nasabah kembali normal dalam waktu dua jam. "Ini rata di seluruh Indonesia terhadap 10% total nasabah. Jadi kami mohon maaf kepada semua nasabah, dan kami jamin uang bapak dan ibu semua akan aman dan kembali sediakala dalam dua jam ini," ( *detik finance*, 2019 ).

Pada dasarnya, informasi telah di kenal sejak ribuan tahun yang lalu. Masyarakat mengumpulkan dan mengakses informasi untuk memenuhi kebutuhannya. Gejala baru yang muncul saat ini adalah meningkatnya jumlah informasi yang dibutuhkan untuk mengambil keputusan. Gejala ini muncul karena perkembangan serta perubahan yang terjadi di masyarakat berjalan begitu cepat sehingga menuntut digunakannya informasi yang lebih banyak, akurat, relevan, lengkap dan tepat waktu dibandingkan dengan waktu sebelumnya dalam mendukung setiap keputusan yang diambil, (Susanto, Azhar 2017).

Selain teknologi, internal audit pun dapat membantu meningkatnya kinerja perusahaan. Internal Audit merupakan suatu kegiatan pemberian keyakinan (*assurance*) dan konsultasi yang bersifat independen dan objektif, dengan tujuan untuk meningkatkan nilai dan memperbaiki operasional perusahaan melalui pendekatan yang sistematis dengan cara mengevaluasi dan meningkatkan efektivitas sistem pengendalian intern, manajemen risiko, dan tata kelola perusahaan yang baik. Peranan Internal Audit sangat diperlukan, karena Internal Audit mempunyai tanggung jawab dalam melaksanakan tugas pengendalian internal dan merupakan suatu kegiatan untuk memeriksa dan menilai efektivitas dalam perusahaan serta dapat memperbaiki kinerja perusahaan. Dengan adanya Internal Audit maka dapat menilai apakah semua kebijakan yang telah ditetapkan sudah terlaksana dengan tepat atau belum.

*Advisor Indonesia Digital Empowerment Community (IDIEC)* menyebutkan bahwa lamanya penyelesaian masalah tersebut oleh Bank Mandiri disebabkan antara adanya langkah yang terlewat saat pemulihan data di sistem baru atau ada sesuatu yang besar yang tidak diceritakan ke publik. *back-up restore* dan *recovery*-nya sudah ada sistem yang sangat bagus. Saya yakin tidak sesederhana itu kejadiannya (kesalahan pemindahan data) Perbankan seharusnya sudah memiliki berbagai langkah dan rajin mengevaluasi mitigasi risiko sebuah operasional IT. Terlebih, strategi sektor perbankan merupakan hal yang selalu diulas regulator.

Memegang peran sebagai *Third line of defense*, Internal Audit Bank Mandiri memastikan bahwa pengendalian Internal di setiap *line of defense* semakin kuat dan matang. Internal Audit terus melakukan inovasi dalam penggunaan metodologi serta *tools* audit sehingga pelaksanaan audit lebih efektif dan efisien. Sesuai dengan rencana jangka panjang Internal Audit 2015-2020 yang bertemakan “*Creating long-term value Trough sustained assurance to be The Best in Class IA Function*” pada 2017 Internal Audit telah menyelesaikan 14 dari 14 Inisiatif Strategis, ( [www.bankmandiri.co.id](http://www.bankmandiri.co.id) ).

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan dan fenomena yang terjadi, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Pemanfaatan Teknologi Informasi,

dan Internal Audit Terhadap Efektivitas Pengendalian Internal “. ( studi pada Bank Mandiri KCP Telkom Bandung )

### **1.3 Perumusan Masalah**

Pada kasus hilangnya saldo nasabah Bank Mandiri pada tahun 2019 mengungkapkan bahwa masih adanya kekurangan dalam hal teknologi, serta kurangnya kontrol dari perusahaan untuk menjalankan SOP yang sudah ditentukan. Dalam hal ini peran internal audit perusahaan sangat penting untuk mengontrol serta mengevaluasi kinerja perusahaan. Dari fenomena tersebut, jelas Bank Mandiri lalai dalam mengontrol dan mengaplikasikan teknologi tersebut, maka dipandang perlu meneliti tentang proses audit yang dilaksanakan, serta meneliti apakah teknologi yang digunakan sudah tepat sasaran.

Berdasarkan pada latar belakang penelitian mengenai pengaruh pemanfaatan teknologi informasi, dan internal audit terhadap efektivitas pengendalian internal Bank Mandiri KCP Telkom Bandung, maka penulis dapat mengidentifikasi pertanyaan penelitian diantaranya sebagai berikut :

1. Bagaimanakah karakteristik responden pada Bank Mandiri KCP Telkom Bandung?
2. Bagaimanakah pemanfaatan teknologi informasi, internal audit dan efektivitas pengendalian internal pada Bank Mandiri KCP Telkom Bandung?
3. Apakah pemanfaatan teknologi informasi, dan internal audit berpengaruh simultan pada efektivitas pengendalian internal Bank Mandiri KCP Telkom Bandung?
4. Apakah terdapat pengaruh parsial dari :
  - a. Pemanfaatan teknologi informasi terhadap efektivitas pengendalian internal Bank Mandiri KCP Telkom Bandung?

- b. Internal audit terhadap efektivitas pengendalian internal Bank Mandiri KCP Telkom Bandung?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pertanyaan penelitian, maka dapat diidentifikasi bahwa tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui karakteristik responden pada Bank Mandiri KCP Telkom Bandung.
2. Untuk mengetahui bagaimana pemanfaatan teknologi informasi, internal audit dan efektivitas pengendalian internal pada Bank Mandiri KCP Telkom Bandung.
3. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan pemanfaatan teknologi informasi, dan internal audit terhadap efektivitas pengendalian internal Bank Mandiri KCP Telkom Bandung
4. Untuk mengetahui pengaruh parsial dari :
  - a. Pemanfaatan teknologi informasi terhadap efektivitas pengendalian internal Bank mandiri KCP Telkom Bandung?
  - b. Internal audit terhadap efektivitas pengendalian internal Bank mandiri KCP Telkom Bandung

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

##### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

1. Bagi Peneliti  
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan lebih mendalam berkaitan dengan pemanfaatan teknologi informasi, internal audit dan efektivitas pengendalian internal.
2. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pandangan dan masukan kepada Bank Mandiri KCP Telkom Bandung mengenai kompetensi pemanfaatan teknologi informasi, internal audit dan efektivitas pengendalian internal.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan informasi pendukung dalam penelitian selanjutnya yang lebih mendalam.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi yang berguna dan bahan pertimbangan/saran dalam hal pemanfaatan teknologi informasi, internal audit dan efektivitas pengendalian internal.

## **1.6 Ruang Lingkup Penelitian**

### **1.6.1 Variabel**

Variabel independen atau variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pemanfaatan Teknologi Informasi (X1), Internal Audit (X2). Sedangkan variabel dependen atau variabel terikat yang digunakan adalah Efektivitas Pengendalian Internal (Y).

### **1.6.2 Lokasi dan Objek Penelitian**

Lokasi yang dipilih oleh penulis dalam penelitian ini adalah Bank Mandiri KCP Telkom Bandung, yang beralamat di jl. Padoepati no.1 Bandung. Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pegawai yang berhubungan dan bertanggung jawab terhadap Bank Mandiri KCP Telkom Bandung.

### **1.6.3 Waktu dan Priode Penelitian**

Penelitian ini melakukan pengambilan data dan penyebaran kuesioner di Bank Mandiri KCP Telkom Bandung sejak bulan Februari 2020 hingga Maret 2020.

## **1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Sistematika penulisan penelitian ini terbagi ke dalam 5 (lima) bab yang diuraikan sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini membahas tentang objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan yang menjelaskan secara ringkas isi masing-masing bab.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN**

Pada bab ini membahas tentang landasan teori dan beberapa penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, serta hipotesis penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini membahas tentang karakteristik penelitian, alat pengumpulan data, tahapan pelaksanaan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data dan sumber data, uji validitas dan reliabilitas, teknik analisis data dan pengujian hipotesis.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini membahas tentang karakteristik responden, hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini membahas tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya