

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kondisi perbankan di masa depan ditandai oleh persaingan yang semakin ketat, baik persaingan antar perbankan local, regional, maupun global untuk meraih keunggulan kompetitif dalam pengembangan produk dan jasa berbasis teknologi. Konsep perbankan mulai berubah secara mendasar semenjak mulai dikenalnya Anjungan Tunai Mandiri (Automatic Teller Machine) yang lebih dikenal dengan ATM. Kegunaan ATM sebagai alat untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi tidak bias dipungkiri. Pada awal dikenalnya mesin ATM tersebut, nasabah hanya dapat melakukan transaksi perbankan untuk melihat saldo serta penarikan tunai. Penempatan mesin ATM yang mulanya digunakan untuk mengurangi antrian di bank secara perlahan bergeser menjadi media yang mengatasi kesenjangan waktu antara jam kerja bank dan kebutuhan transaksi nasabah. Dengan terus meningkatnya mobilitas masyarakat dari suatu tempat ke tempat lain, waktu yang semakin berharga, maka keberadaan ATM sebagai alat bantu transaksi perbankan semakin dibutuhkan.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan berlangsungnya proses pembelanjaan yang berjalan dengan baik terhadap penggunaan mesin ATM, nasabah semakin menuntut kemudahan dalam bertransaksi serta semakin beragamnya fitur yang ditawarkan. Agar pengelolaan ATM ini lebih terfokus, sebuah bank biasanya membentuk unit yang mengelola ATM atau ATM center. Para pegawainya

bertugas menangani permasalahan yang berkaitan langsung maupun tidak langsung dengan mesin ATM-nya. Misalnya memantau jumlah uang di dalam kas mesin ATM, melakukan estimasi untuk kebutuhan selanjutnya, sekaligus pemeliharaan mesin secara fisik. Karyawan harus sesegera mungkin mengisi kembali uang di mesin jika jumlahnya diperkirakan tidak mencukupi lagi, agar nasabah tidak kecewa apabila melakukan transaksi. Dalam pengelolaan ATM, pengisian kembali uang tunai ATM disebut dengan *Restocking* uang ATM. *Restocking* dilakukan secara berkala tergantung jumlah uang kas di dalam mesin.

Pada Bank Mandiri, penanganan ATM dilakukan oleh cabang pemilik ATM ataupun oleh unit pengelola khusus pihak ketiga yakni vendor. Dalam struktur organisasi ATM Regional Center yang menyalia lebih dari atau sama dengan 40 ATM, dipimpin oleh seorang penyalia madya yang disebut juga pengelola. Sebuah unit pengelola ATM maupun cabang pemilik ATM mempunyai target yang telah ditetapkan berdasarkan ketentuan dari Master Card yaitu batas minimum in service yang dinilai baik adalah 97%. Dalam mencapai target tersebut tentu dengan berusaha memperkecil masalah yang ada. Diperlukan fungsi manajemen yang baik dimana seorang pemimpin harus mampu mengelola dan mengendalikan unitnya, salah satunya dengan pengendalian internal yang baik dan memadai. Pengendalian internal melibatkan semua kegiatan organisasi untuk membantu peraturan dan pengarahan organisasi.

Jika pengendalian internal memadai, seorang pemimpin akan dapat mengetahui dan menganalisis sebab terjadinya penyimpangan-penyimpangan atau penyelewengan-penyelewengan. Sebaliknya, jika pengendalian internal tidak memadai, kemungkinan terjadi kesalahan, kecurangan, dan ketidakefisienan akan semakin bertambah.

Perlunya pengendalian internal dalam perusahaan tidak hanya dapat digunakan untuk memastikan pelaksanaan tugas bawahan atas kebijaksanaan yang telah ditetapkan, tetapi pengendalian internal juga bermanfaat untuk melindungi kekayaan perusahaan maupun meningkatkan efisiensi usaha.

Namun demikian, pengendalian internal yang baik bukanlah berarti untuk meniadakan semua kemungkinan terjadinya kesalahan atau penyelewengan. Dengan adanya pengendalian internal yang baik diharapkan akan berguna untuk mencegah atau menekan penyelewengan yang mungkin terjadi, baik yang dilakukan secara sengaja maupun tanpa disengaja.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas penulis bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul : "**PENGARUH PENGENDALIAN INTERNAL DAN RISK MANAGEMENT TERHADAP EFEKTIVITAS RESTOCKING UANG ATM, STUDI KASUS BANK MANDIRI AREA JAKARTA GREENVILLE**"

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di depan, maka perumusan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh pengendalian internal terhadap *efektivitas restocking* uang ATM ?
2. Apakah terdapat pengaruh *risk management* terhadap *efektivitas restocking* uang ATM ?
3. Apakah terdapat pengaruh pengendalian internal dan *risk management* terhadap *efektivitas restocking* uang ATM ?

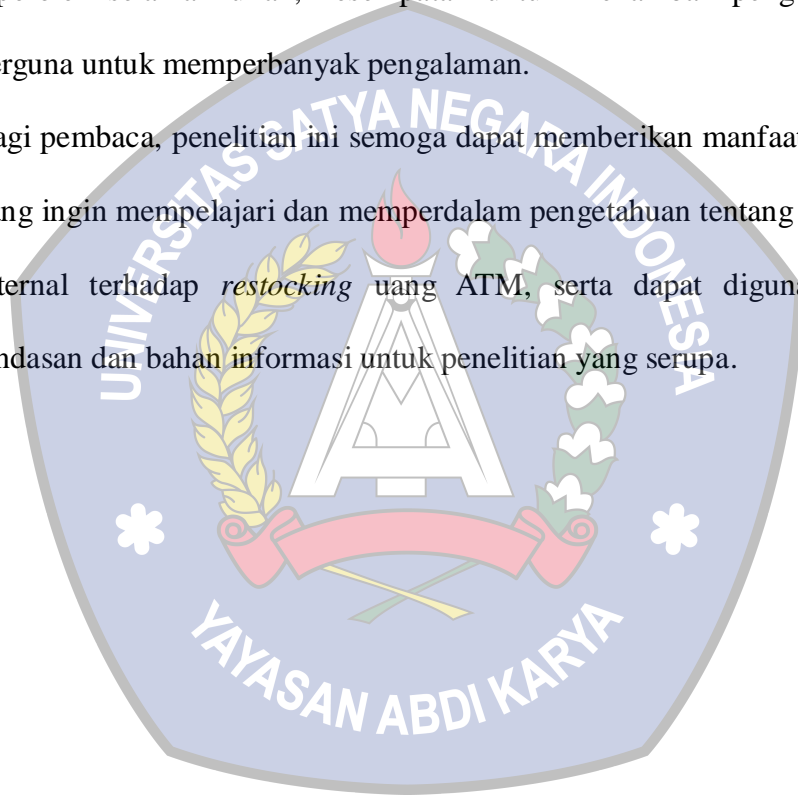
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Sehubungan dengan permasalahan diatas, penelitian ini mempunyai tujuan :

1. Mengetahui pengaruh pengendalian internal terhadap *efektivitas restocking* uang ATM
2. Mengetahui pengaruh *risk management* terhadap *efektivitas restocking* uang ATM
3. Mengetahui pengaruh pengendalian internal dan *risk management* terhadap *efektivitas restocking* uang ATM

Kegunaan penelitian ini adalah:

1. Bagi pihak perusahaan, sebagai bahan pertimbangan akan arti pentingnya pengendalian internal terhadap *restocking* uang ATM sehingga dapat digunakan sebagai acuan dalam pengelolaannya di waktu selanjutnya.
2. Bagi pihak peneliti, merupakan sarana untuk menerapkan teori yang diperoleh selama kuliah, kesempatan untuk menambah pengetahuan yang berguna untuk memperbanyak pengalaman.
3. Bagi pembaca, penelitian ini semoga dapat memberikan manfaat bagi mereka yang ingin mempelajari dan memperdalam pengetahuan tentang pengendalian internal terhadap *restocking* uang ATM, serta dapat digunakan sebagai landasan dan bahan informasi untuk penelitian yang serupa.



1.4 Sistematika Penulisan

Penulisan ini terdiri dari 5 bab yang saling terkait, sehingga akhirnya didapatkan kesimpulan atas permasalahan yang dibahas. Secara garis besar, sistematika penelitian ini terbagi menjadi :

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini akan menguraikan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

Pada bab ini akan dibahas tentang tinjauan pustaka sebagai pedoman untuk membahas masalah yang ada dalam perumusan masalah.

BAB III Metodologi Penelitian

Pada bab ini berisi waktu dan tempat penelitian, desain penelitian, hipotesis penelitian, variabel dan skala pengukuran, metode perolehan data, populasi dan sampel, metode analisis data.

BAB IV Analisis Hasil dan Pembahasan

Pada bab ini berisi tentang pengujian atas hipotesis yang dibuat oleh penyajian hasil analisis yang berkaitan dengan teori yang berlaku.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran-saran yang berhubungan dengan bab-bab sebelumnya.

