

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah PT. Bank Central Asia, Tbk

BCA berdiri sejak tanggal 21 Februari 1957 di pusat perniagaan Kota Jakarta, dengan nama Bank Central Asia, N.V. Setelah go public tahun 2002 BCA kini bernama PT. Bank Central Asia, Tbk. Kini kantor pusat BCA terletak di Jalan Jenderal Sudirman Kav. 22-23, Jakarta Selatan 12920. Disana terdapat dua gedung, wisma I (18 lantai) dan wisma II (10 lantai). BCA mempunyai tiga fungsi utama Bank, yaitu: (Funding) sebagai penghimpun dana, (Lending) sebagai penyalur dana, (Service) sebagai pemberi fasilitas layanan.

Dalam perjalanan karirnya, beberapa bank pernah merger (bergabung) dalam BCA, yaitu : Bank Sarana Indonesia bergabung pada tanggal 31 Januari 1973, Bank Gemari bergabung pada tanggal 30 Juni 1976, Bank Indo-Commercial bergabung pada tanggal 30 Maret 1979. Perkembangan BCA menjadi asset terbesar nomor dua di bawah Bank Mandiri sebagai berikut :

1. Tahun 1977 BCA menjadi Bank devisa (bank yang dapat melayani transaksi dalam valuta asing)
2. Tahun 1980 BCA memiliki Kantor Pusat, 7 Kantor Cabang Utama (KCU) dan 144 Kantor Cabang Pembantu (KCP)
3. Tahun 1984 BCA memiliki dua kantor perwakilan di Hongkong dan New York
4. Tahun 1987 BCA meluncurkan Bank Card (Kartu ATM BCA) yang merupakan cikal bakal kartu papor BCA
5. Tahun 1989 BCA meluncurkan Tabungan Tahapan BCA
6. Tahun 1991 Penerapan Sistem Online VSAT
7. Tahun 1992 BCA menjadi anggota SWIFT (*Society For Worldwide Interbank Financial Telecommunication*)
8. Tahun 1994 Implementasi IBS (*Integrated Banking System*) di seluruh cabang BCA

9. Tahun 1997 BCA memiliki 88 KCU, ratusan KCP dan ATM Plus serta total asset berjumlah Rp. 52.915 triliun
10. Tahun 1998 Masa krisis moneter, BCA mengalami rush berkepanjangan dan diambil alih oleh Bidang Penyehatan Perbankan Nasional (BPPN) menjadi Bank Take Over (BTO)
11. Tahun 1999 BCA memperoleh kepercayaan kembali setelah menjalani Program Rekapitulasi dan berhasil memulihkan kinerjanya. BCA memiliki 795 cabang di Indonesia, 2 cabang dan 2 perwakilan di luar negeri serta kurang lebih 2000 ATM
12. Tahun 2000 pada tanggal 25 April, BCA telah sehat kembali dan melakukan penawaran umum 22.5% saham kepada masyarakat
13. Tahun 2002 Pemerintah melakukan divestasi (pelepasan) sahamnya sebanyak 51% yang dimenangkan oleh Konsorsium Farralon
14. Tahun 2003 BCA berada di peringkat ketiga dalam hal aset setelah Bank Mandiri dan BNI. Dengan total aset Rp. 122.6 triliun (30 September 2003) naik lebih dari 20% dibanding tahun 2002
15. Tahun 2004 BCA memiliki asset sebesar Rp. 143.7 triliun yang menjadikan BCA sebagai Bank nomor 2 setelah Bank Mandiri dan di atas Bank BNI tahun 2005 pada tanggal 28 Februari BCA memiliki 118 KCU, 640 KCP, 1 Kantor Kas (di Rumbai, Riau), sekitar 3182 ATM, dan sekarang mencapai 5000 ATM

3.2 Tata Nilai, Visi dan Misi PT. Bank Central Asia, Tbk

3.2.1 Tata Nilai

Tata nilai BCA adalah sebagai berikut:

1. Integritas
Senantiasa bersikap jujur dan beretika baik dalam tugas dan perilaku.
Kepercayaan dibangun melalui tindakan yang mencerminkan integritas dan etika bisnis yang tinggi secara konsisten.

2. Keprimaan
Meningkatkan kemampuan pribadi dan mendayagunakan teknologi dengan optimal untuk hasil yang prima.
3. Kerja Sama Tim
Membina sikap kerja saling percaya, berkomitmen, tata cara dan semangat kerja tim untuk mencapai tujuan bersama
4. Pengutamaan Nasabah
Memberikan layanan yang terbaik meningkatkan kepuasan nasabah.
Memahami, mendalami dan memenuhi kebutuhan nasabah dengan baik.
5. Kepeduliaan Kepada Karyawan
Bijaksana dalam mengelola SDM dan peduli terhadap kesejahteraan karyawan
6. Tanggung Jawab Sosial
Kepedulian terhadap masyarakat

3.2.2 Visi

Bank pilihan utama andalan masyarakat, yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia.

3.2.3 Misi

1. Membangun institusi yang unggul di bidang penyelesaian pembayaran dan solusi keuangan bagi nasabah bisnis dan perorangan.
2. Memahami beragam kebutuhan nasabah dan memberikan layanan finansial yang tepat demi tercapainya kepuasan optimal bagi nasabah.
3. Meningkatkan nilai francais dan nilai stakeholder BCA

3.3 Produk dan Jasa BCA

3.3.1 Produk-Produk pada Bank Central Asia

Adapun produk-produk BCA antara lain sebagai berikut :

a. Tahapan BCA

Tabungan yang penyetoran dan pengambilannya tidak dibatasi, baik frekuensi maupun jumlahnya selama saldo mencukupi. Tahapan BCA simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cel, bilyet giro dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

b. BCA Dollar

Simpanan dalam bentuk mata uang asing dan simpanan alternatif bagi nasabah yang ingin menempatkan dananya dalam valuta asing. Mata uang asing yang digunakan dalam BCA Dollar salah satunya adalah US Dollar dan Singapore Dollar.

c. Giro

Simpanan pihak ketiga kepada bank dalam mata uang rupiah atau valuta asing yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, *letter of authorization*, surat perintah pembayaran lainnya, atau dengan cara pemindahbukuan. Untuk giro dapat dipergunakan dalam dua mata uang (rupiah atau valas).

d. Deposito

Simpanan berjangka yang dikeluarkan oleh BCA dimana penarikannya hanya dapat dilakukan dalam jangka waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan bank.

e. *Safe Deposit Box*

Kotak yang terbuat dari logam bermutu tinggi yang dilengkapi dengan kunci berpengaman ganda dan ditempatkan diruang khasanah untuk lebih menjamin keamanannya.

f. KPR

Fasilitas kredit yang diberikan Bank BCA untuk pembelian rumah baru ataupun pembangunan rumah maupun renovasi rumah.

g. KKB

Fasilitas kredit yang diberikan Bank BCA untuk pembelian mobil baru ataupun bekas.

3.3.2 Jasa-Jasa pada Bank Central Asia

Adapun jasa-jasa BCA antara lain sebagai berikut :

a. Kliring

Kliring adalah jenis produk layanan yang dikeluarkan BCA untuk setoran nasabah BCA yang menggunakan warkat bank lain di dalam satu wilayah kliring (dalam kota). Proses penyampaian suatu surat berharga yang belum merupakan suatu kewajiban bagi bank, dimana surat berharga tersebut disampaikan oleh bank penarik, hingga adanya pengesahan oleh bank tertarik melalui lembaga keuangan yang dinyatakan dalam mata uang asing.

b. *Remittance*

Layanan perbankan BCA kepada nasabah untuk pengiriman dan penerimaan dana valuta asing (valas) melalui transfer, baik ditujukan kepada bank didalam maupun di luar negeri.

c. Inkaso

Inkaso adalah setoran dengan menggunakan warkat bank lain di luar wilayah (luar kota). Penagihan oleh bank yang bertindak untuk dan atas nama seseorang kepada seseorang atas dasar suatu hak tagihan dalam bentuk surat berharga.

d. Transfer dan LLG

Transfer adalah layanan pengiriman uang baik dalam bentuk mata uang rupiah maupun valuta asing melalui BCA. Layanan Lalu Lintas Giro (LLG) adalah layanan pengiriman uang ke bank lain melalui sistem kliring.

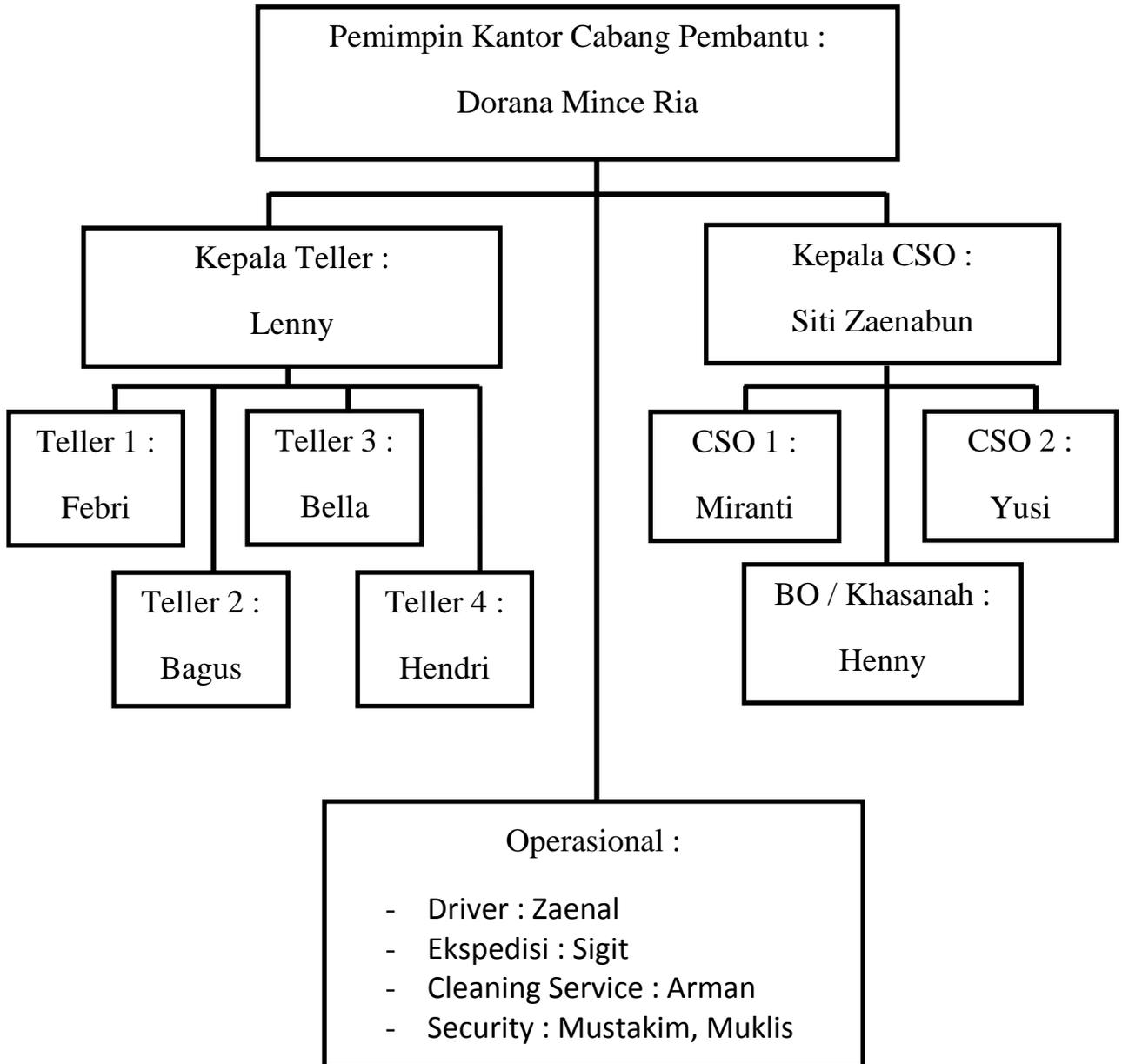
3.4 Struktur Organisasi Bank

Struktur organisasi harus sesuai dengan ruang lingkup kegiatannya. Struktur organisasi Bank Central Asia Cabang Kirana Boutique berbentuk fungsional, dimana di dalam bentuk ini setiap bawahan mempunyai hubungan dengan fungsi atasan.

Dalam melakukan kegiatan sehari-hari BCA Cabang Kirana Boutique dipimpin oleh seorang Pimpinan Cabang yang membawahi bagian-bagian, yaitu :

1. Kepala Bagian *Operasional*
2. Kepala Bagian *Teller(Head Teller)*
3. Staf *Back Office (BO)*
4. *Teller*
5. Khasanah
6. *Customer Service Office (CSO)*
7. *Driver*
8. Ekspedisi
9. *Cleaning Service*
10. *Security*

BAGAN STRUKTUR ORGANISASI



TUGAS DAN WEWENANG KARYAWAN BANK BCA

1. Pemimpin Kantor Cabang
 - a. Mengarahkan, mengkoordinasikan dan mengawasi tugas-tugas bawahannya.
 - b. Mengembangkan, membantu dan melatih bawahannya sesuai dengan pekerjaannya untuk memenuhi syarat-syarat pada unit kerja masing-masing.
 - c. Mengawasi jalannya pelayanan di unit operasional yang menjadi tanggung jawab bawahannya.
 - d. Menjalankan fungsi management personalia mulai dari wewenang, penilaian karyawan dan pengendalian lingkungan kerja.
2. *Head Teller*
 - a. Memberikan solusi apabila terjadi masalah di counter dan bila teller selisih melakukan *balancing* akhir hari.
 - b. Memberikan *offer rate* atas transaksi yang melebihi wewenang teller.
 - c. Melakukan verifikasi dan pencocokan atas *balancing* akhir hari.
 - d. Memonitor secara aktif dan melakukan pengarahan langsung sesuai dengan wewenangnya atas seluruh jalannya transaksi yang ditangani teller.
3. *Back Office (BO)*
 - a. Bertanggung jawab kepada bidang operasional
 - b. Mengelola kas besar
 - c. Melakukan penyetoran dan pengambilan uang tunai oleh teller
4. *Teller*
 - a. Memberikan jasa layanan transaksi baik bersifat tunai maupun nontunai
 - b. Penerimaan dan pembayaran tunai atau nontunai dalam bentuk mata uang rupiah maupun valuta asing.
 - c. Memeriksa kelengkapan transaksi yang ditangani dan peningkatan mutu layanan.
 - d. Memeriksa saldo uang tunai teller pada *cash box*.
5. *Customer Service Officer (CSO)*
 - a. Memberikan layanan kepada nasabah dalam hal memberikan informasi, menampung keluhan nasabah, *cross selling* dan membantu nasabah untuk menyelesaikan masalah yang timbul.
 - b. Melayani dan memenuhi harapan nasabah.
 - c. Melakukan pekerjaan administratif.

6. *Driver*

- a. Menunjang kelancaran transportasi yang diperlukan kantor.
- b. Merawat dan mengurus mobil agar tetap bersih dan siap pakai.
- c. Bersama petugas dan satpam membawa uang setoran dari kantor cabang pembantu ke kantor cabang utama atau sebaliknya.

7. *Ekspedisi*

- a. Melakukan kegiatan pengiriman data ke kantor cabang utama atau kantor cabang lainnya.
- b. Menyiapkan arsip dan dokumen nasabah.

8. *Cleaning Service*

- a. Bertanggung jawab kepada pimpinan kantor cabang pembantu.
- b. Menjaga kebersihan kantor secara keseluruhan

9. *Security*

- a. Bertanggung jawab kepada pimpinan kantor cabang pembantu.
- b. Mengawasi dan menjaga keamanan kegiatan operasional kantor cabang pembantu.
- c. Melakukan penjagaan terhadap kemungkinan kejahatan yang dapat mengganggu kegiatan operasional.

BAB IV

IMPLEMENTASI MAGANG

4.1 Sistem Penerimaan Dana Tabungan pada PT. Bank Central Asia

Sumber dana bank bagi bank seperti BCA meliputi : giro, deposito berjangka, tabungan tahapan, pinjaman yang diterima, pinjaman jangka panjang yang diterima, setoran jaminan dan dana-dana lainnya. Sesuai dengan batasan masalah pada bab sebelumnya, maka hanya dana pihak ketiga saja yang akan dibahas lebih lanjut.

Dana pihak ketiga adalah dana yang dihimpun oleh bank yang berasal dari masyarakat. Sumber dana dari masyarakat merupakan sumber dana yang terpenting bagi kegiatan operasi bank dan merupakan ukuran keberhasilan bank jika mampu membiayai operasinya dari sumber dana ini. Penghimpunan dana dari masyarakat dapat dikatakan relatif lebih mudah jika dibandingkan dengan sumber dana lainnya., selain itu dapat dilakukan secara efektif dengan memberikan bunga yang relatif lebih tinggi dan memberikan berbagai fasilitas yang menarik lainnya seperti hadiah, ATM dan pelayanan yang memuaskan.

Keuntungan lain dari dana yang bersumber dari masyarakat adalah jumlahnya yang tidak terbatas, baik berasal dari perseorangan, perusahaan maupun lembaga masyarakat lainnya. Sedangkan kerugiannya adalah biayanya relatif lebih mahal jika dibandingkan dengan dana dari modal sendiri, misalnya untuk biaya bunga atau biaya promosi.

Ada 3 (tiga) jenis simpanan pada bank sebagai sarana untuk memperoleh dana dari masyarakat, yaitu :

1. Tabungan Hari Depan (Tahapan) BCA

Tabungan yang penyetoran dan pengambilannya tidak dibatasi, baik frekuensi maupun jumlahnya selama saldo mencukupi. Tahapan BCA simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cel, bilyet giro dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

2. Giro

Giro BCA merupakan produk yang fleksible dan memiliki berbagai fasilitas yang disesuaikan dengan kebutuhan bisnis saat ini. Giro akan menunjang kelancaran bisnis nasabah yang memiliki transaksi finansial sangat aktif.

3. Deposito

Simpanan berjangka yang dikeluarkan oleh BCA dimana penarikannya hanya dapat dilakukan dalam jangka waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan bank. Deposito juga merupakan sarana investasi yang tepat.

4.2 Fungsi yang Terkait

Terdapat beberapa fungsi pokok yang terkait langsung dengan operasional. Fungsi-fungsi tersebut adalah sebagai berikut :

1. *Back Office*

Back office berfungsi untuk mengolah kas besar dan melakukan penyetoran dan pengambilan uang tunai oleh *teller*, serta bertanggung jawab kepada bidang operasional.

2. *Supervisor*

Supervisor berfungsi untuk memonitoring secara aktif dan melakukan pengarahan langsung sesuai dengan wewenangnya, serta memberikan solusi apabila terjadi masalah di counter dan memberikan *offer rate* atas transaksi yang melebihi limit.

3. *Teller*

Teller berfungsi untuk memberikan jasa layanan transaksi baik tunai maupun non tunai, serta menerima penyetoran dalam bentuk mata uang rupiah ataupun valuta asing.

4. *Customer Service Officer*

Customer service berfungsi untuk memberikan layanan kepada nasabah dalam hal memberikan informasi, menampung keluhan

nasabah, *cross selling* dan membantu nasabah untuk menyelesaikan masalah yang timbul.

4.3 Dokumen yang Digunakan

a. Identitas Nabasah

Identitas nasabah dokumen utama yang diperlukan pada saat pembukaan rekening baru dan wajib diserahkan pada saat pembukaan rekening.

b. Formulir Pembukaan Rekening

Formulir ini berisikan data nasabah yang harus diisi oleh nasabah secara lengkap, jelas dan jujur. Data diisi sesuai dengan identitas yang berlaku serta data pekerjaan yang terbaru.

c. Slip Setoran

Slip setoran ini diisi sesuai dengan penyetoran awal yang berlaku pada kebijakan masing-masing bank. Slip setoran terdiri atas beberapa komponen utama yaitu :

1. Kolom tanggal transaksi, menunjukkan tanggal terjadinya transaksi penyetoran tersebut.
2. Kolom checklist seperti jenis rekening dan jenis mata uang.
3. Kolom nomer rekening dan nama pemilik rekening.
4. Kolom penyetor, yang berfungsi memberitahukan siapa yang menyetor dana tersebut.
5. Kolom nominal, yang menunjukkan besarnya nominal uang yang akan disetor.
6. Kolom terbilang, yang menunjukkan besarnya nominal dalam bentuk huruf.
7. Kolom tanda tangan penyetor.
8. Kolom tanda tangan pejabat bank, kolom ini hanya diisi oleh pihak bank.
9. Dan yang terakhir kolom validasi, yang merupakan bukti keabsahan transaksi tersebut telah di otorisasi oleh sistem.

Informasi yang didapatkan dari slip setoran adalah sebagai berikut :

1. Memberikan informasi tentang waktu terjadinya transaksi tersebut

2. Memberikan informasi tentang setoran dan nomer rekeningnya.
 3. Memberikan informasi tentang seberapa besar dana yang telah diterima atas rekening tersebut.
- d. Formulir Syarat dan Ketentuan
- Pada formulir ini berisikan ketentuan-ketentuan yang berlaku pada masing-masing bank yang harus ditandatangani oleh nasabah. Sebelum ditandatangani nasabah harus membaca terlebih dahulu isi formulir tersebut.
- e. Slip Pemindahbukuan
- Slip pemindahbukuan ini digunakan apabila nasabah ingin memindahkan dananya ke rekening barunya.
- f. Buku Register
- Buku register ini digunakan untuk mencatat semua pemakaian stock. Semua stock yang ada harus sesuai dengan buku register ini. Ada beberapa buku register yang digunakan oleh BCA antara lain :
1. Buku register pemakaian kartu dan key BCA.
Buku register ini digunakan untuk mencatat pemakaian kartu yang digunakan. Ada beberapa jenis kartu paspor BCA, yaitu : kartu silver, gold, platinum dan flazz BCA. Sebelum kartu dan key BCA digunakan, stock kartu harus dicek terlebih dahulu, apakah jumlah kartu dan key BCA sama dengan yang ada di buku register ini.
 2. Buku register penggunaan materai.
Buku register ini untuk mencatat dan mencocokkan pemakaian materai yang digunakan.
 3. Buku register berita acara untuk penghancuran kartu.
Buku register ini digunakan untuk mencatat karu yang dihancurkan. Ada beberapa alasan kenapa kartu dihancurkan, yaitu : karena kartu rusak, kartu naik limit, dan kartu tertahan.
 4. Buku register untuk pemakaian pin key BCA.
Buku register ini digunakan untuk mencatat pemakaian pin key bca yang diguankan. Dalam register ini yang di catat adalah nomer seri key BCA nya.

5. Buku register untuk mencatat buka blokir

Buku register ini digunakan untuk mencatat buka blokir karena nasabah salah pin 3 kali. Buku register ini terdiri dari : nama pemilik rekening, nomer rekening, nomer kartu ATM dan tanda tangan nasabah.

4.4 Prosedur yang Digunakan Dalam Pembukaan Rekening Tabungan

4.4.1 Prosedur Pengambilan Cash Box di Back Office

Pada pagi hari pukul 08.15 WIB setelah brifing selesai, customer service langsung ke *back office (BO)* untuk mengambil box yang berisi :

1. Materai untuk pembukaan rekening.

Materai ini digunakan pada formulir pembukaan rekening dan surat pernyataan yang menyatakan bahwa nasabah tidak memiliki NPWP. Nasabah harus tanda tangan diatas materai.

2. Stock buku tahapan

Buku tabungan di BCA terdiri dari 2 macam buku, yaitu Tahapan dan Tahapan Gold. Tahapan gold diprioritaskan untuk para pembisnis.

3. Stock pin keybca

Pin key BCA ini digunakan untuk fasilitas *e-channel* yaitu internet banking. Fasilitas internet banking mendapatkan key BCA (token) dan pin key BCA. Pin key BCA ini digunakan untuk mengaktifkan token sebelum pin token diganti sendiri oleh nasabah.

4. Stock kartu paspor

Kartu paspor BCA ada 3 jenis, yaitu : siver, gold dan platinum. Masing-masing jenis kartu mempunyai limit berbeda-beda. Nasabah bisa memilih kartu apa yang di inginkan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

5. Kartu flazz bca

Flazz BCA adalah kartu multi fungsi yang bisa digunakan untuk alat pembayaran transportasi seperti kereta api (*commuter line*) dan busway. Serta bisa digunakan untuk berbelanja di indomaret ataupun alfamart.

Kemudian *customer service* mencocokkan isi box dengan buku stock yang dibuat oleh bagian *back office*. Semua stock yang dicatat oleh *back office* harus sesuai dengan barang yang ada di isi box. *Customer service* harus bertanggung jawab atas kelengkapan atau isi box tersebut.

4.4.2 Prosedur Pembukaan Rekening dan Penyetoran

Pembukaan rekening tabungan pada lazimnya jauh lebih sederhana dari proses pembukaan rekening giro. Nasabah hanya diminta mengisi formulir pembukaan rekening yang memuat data pribadi calon nasabah, kemudian nasabah diberikan sebuah buku tabungan untuk mencatat segala transaksi yang menyangkut rekeningnya.

Syarat-Syarat pembukaan rekening :

- a. Dokumen yang diperlukan untuk pembukaan rekening tabungan perorangan dewasa :
 1. WNI
 - a. Identitas (KTP/SIM/Paspor)
 - b. NPWP
 - c. Surat keterangan diperlukan jika identitas luar kota, bertujuan untuk memudahkan BCA menelusuri nasabah apabila pada suatu hari terdapat masalah yang berkaitan dengan rekening nasabah tersebut.
 2. WNA
 - a. Identitas seperti paspor
 - b. NPWP
 - c. KITAS (izin tinggal sementara, maksimum 2 tahun)
 - d. KITAP (izin tinggal sekurang-kurangnya 5 tahun berturut-turut sejak dikeluarkannya KITAS)
 - e. Surat keterangan kerja dari perusahaan
- b. Dokumen yang diperlukan untuk pembukaan rekening tabungan perorangan belum dewasa :
 - a. Kartu pelajar

- b. Pasfoto 3x4
- c. KTP orang tua/wali
- d. Akte lahir
- e. Kartu keluarga

Alur pembukaan rekening di customer service :

1. Nasabah membawa dokumen yang diperlukan.
2. *Customer service* mengecek dokumen yang diserahkan oleh nasabah.
Verifikasi identitas meliputi :
 - a. Keaslian kartu identitas
 - b. Kebenaran isi kartu identitas
 - c. Pencocokan tandatangan
 - d. Masa berlaku identitas
 - e. Wajah pada foto sesuai dengan pemilik identitas
 - f. Verifikasi bukti pendukung identitas, seperti surat referensi dari kantor dengan cara memastikan nama dan alamat yang tercantum pada identitas dan bukti pendukung sama.
3. Setelah pengecekan dokumen, nasabah mengisi formulir pembukaan rekening dan menandatangani syarat dan ketentuan pembukaan rekening di BCA serta menandatangani buku tabungan tahapan.
4. Selagi calon nasabah mengisi formulir pembukaan rekening, *customer service* mengkonfirmasi ke kantor nasabah dan menanyakan kepada bagian HRD apakah benar calon nasabah bekerja ditempat tersebut.
5. Setelah konfirmasi selesai, *customer service* memeriksa kelengkapan formulir dengan cara :
 - a. Memastikan formulir yang digunakan sesuai dengan transaksi
 - b. Seluruh data terisi dengan lengkap
 - c. Tanggal tercantum adalah tanggal transaksi
 - d. Nama nasabah sama dengan nama pada identitas
 - e. Tanda tangan nasabah sama dengan tanda tangan pada identitas asli dan bukti kepemilikan
 - f. Tidak ada coretan/penebalan yang dapat timbul keraguan

- g. Setiap kesalahan harus ditanda tangani (bukan diparaf) nasabah di tempat terdekat
 - h. Apabila sudah terlalu banyak coretan sebaiknya formulir diganti dengan yang baru
6. *Customer service* menjelaskan produk tabungan tahapan yang akan dibuka nasabah, seperti :
- a. Setoran awal minimum Rp. 500.000
 - b. Setoran minimum selanjutnya Rp. 50.000
 - c. Saldo minimum ditahan Rp. 10.000
 - d. Biaya administrasi bulanan yang ditetapkan oleh BCA
 - e. ATM dalam jaringan prima dan cirrus
 - f. Fasilitas internet banking dan mobile banking
 - g. Biaya cetak kartu atau ganti kartu
 - h. Biaya cetak ulang mutasi
 - i. Biaya tutup rekening
7. Setelah menjelaskan produk tabungan, *customer service* mencari *CIS* atau data nasabah ke sistem dengan kode transaksi 9140. Apabila nasabah sudah mempunyai rekening pasti data nasabah tersebut sudah ada di sistem BCA, sedangkan apabila nasabah tersebut belum mempunyai *CIS* maka *customer service* menginput dengan menggunakan *CIS* baru. Karena nasabah hanya boleh memiliki satu nomer customer.
- a. Penginputan dengan *CIS* yang sudah ada
Apabila nasabah sebelumnya sudah memiliki rekening di BCA, secara otomatis data nasabah yang sebelumnya sudah ada di sistem BCA. *Customer service* hanya menginput data terbaru dengan menggunakan *CIS* yang sama.
 - b. Penginputan dengan *CIS* yang baru
Dilakukan apabila nasabah tersebut belum mempunyai rekening di BCA. *Customer service* menginput semua data nasabah sesuai dengan formulir yang ditulis oleh nasabah.
8. Nasabah menyerahkan setoran awal ke *customer service* atau *teller*.
9. *Customer service* mencetak semua validasi.

10. Sebelum *supervisor* menandatangani buku tabungan nasabah, *supervisor* mengecek semua kelengkapan formulir dan semua validasi.
11. Setelah semua transaksi selesai *customer service* mengembalikan dokumen kepada nasabah dan menyerahkan bukti kepemilikan tabungan seperti buku tabungan dan kartu ATM

Penyetoran ke rekening dapat dilakukan secara tunai, warkat (cek/bilyet giro) maupun dengan pemindahbukuan. Dalam setiap setoran dapat dikatakan efektif penambahan saldo rekening nasabah jika dananya telah efektif diterima oleh bank. Batas minimum setoran pertama dan setoran selanjutnya merupakan ketentuan yang berlaku pada bank.

Salah satu keunggulan ATM BCA adalah sebagai berikut :

1. Menarik uang tunai dan berbagai transaksi perbankan di ATM BCA yang tersebar di seluruh Indonesia.
2. Berbelanja dipuluhan ribu merchant dan toko yang bertanda Debit BCA di Indonesia.
3. Berbelanja sekaligus mengambil uang tunai di *merchant-merchant* dan toko bertanda Tunai BCA.
4. Mengambil uang tunai di tempat-tempat bertanda *Cirrus* di seluruh dunia dan berbelanja di tempat-tempat bertanda *Maestro* di seluruh dunia.
5. Pembayaran berbagai tagihan seperti kartu kredit, telepon, ponsel, listrik, internet, pendidikan, ticket/voucher, reksadana, dll.
6. Informasi saldo dan kurs valuta asing.
7. Pembelian pulsa isi ulang.
8. Transfer antar rekening BCA dan transfer ke bank lain yang termasuk jaringan prima.
9. Mengakses hampir semua fasilitas non-tunai yang ada di ATM BCA melalui fasilitas *internet banking* KlikBCA dan *mobile banking*.

4.4.3 Prosedur Penginputan dan Pencatatan Setoran Awal Rekening Tabungan

Nasabah dapat melakukan setoran awal pembukaan rekening melalui *teller* atau *customer service*. Apabila nasabah hanya menyetorkan sebesar Rp. 500,000.00 sampai dengan Rp. 1,000,000.00 bisa dilakukan di *customer service*. Saat menerima transaksi setoran rekening tabungan dari nasabah, *customer service* langsung melakukan penginputan transaksi tersebut. Sistem penginputan transaksi setoran rekening tabungan di *customer service* adalah sebagai berikut :

- a. *Customer service* menerima slip setoran.
- b. *Customer service* menerima uang dan menghitung uang tersebut apakah sesuai dengan jumlah yang diterima dengan jumlah yang tertera di slip setoran.
- c. *Customer service* menginput transaksi setoran dengan kode transaksi 9281 dan memastikan apakah nama yang pemilik rekening sesuai yang tertera pada slip setoran sama dengan validasi yang muncul pada layar komputer.
- d. Lalu cetak validasi pada formulir bukti setoran.
- e. *Customer service* menandatangani slip setoran dan copy slip setoran diserahkan kepada nasabah sebagai bukti bahwa transaksi tersebut telah selesai dijalankan.

Penyetoran pertama dilakukan pada cabang dimana nasabah membuka rekening.

Misalnya : Tuan Budi membuka tabungan dengan setoran pertama sebesar Rp 1.000.000,00 tunai, maka pembukuannya sebagai berikut :

| | |
|------------------------|-----------------|
| Kas | Rp 1.000.000,00 |
| Tabungan-Rekening Budi | Rp 1.000.000,00 |

Apabila nasabah menyetorkan >Rp. 1,000,000.00 ataupun pemindahbukuan dapat dilakukan di counter *teller.Teller* langsung melakukan penginputan transaksi tersebut. Sistem penginputan transaksi setoran rekening tabungan di *teller* adalah sebagai berikut :

- a. Nasabah diarahkan oleh security ke tempat pengisian slip setoran untuk mengisi terlebih dahulu slip setoran sebelum bertransaksi di *teller*.
- b. Nasabah menuju *teller* untuk bertransaksi dengan membawa uang dan slip setoran yang sebelumnya sudah diisi.
- c. *Teller* menerima uang dan menghitungnya baik manual maupun dengan menggunakan mesin hitung uang apakah sudah sesuai jumlah yang diterima dengan jumlah yang tertera di slip setoran. Untuk penggunaan mesin penghitungan uang, biasanya dipergunakan untuk lembar uang dalam jumlah besar.
- d. *Teller* menginput transaksi setoran dengan kode transaksi 1160 dan memastikan apakah nama pemilik rekening yang tertera pada slip setoran sama dengan validasi yang muncul pada layar komputer.
- e. Selanjutnya *teller* akan mencetak/print out transaksi yang baru saja dilakukan pada buku tabungan nasabah. *Print out* tersebut merupakan bukti bahwa dana yang disetorkan oleh nasabah telah benar-benar masuk ke rekening nasabah.
- f. *Teller* menandatangani slip setoran dan copy slip setoran serta buku tabungan diserahkan kepada si penyettor sebagai bukti bahwa transaksi tersebut telah selesai.

Penyetoran yang dilakukan melalui *customer service* ataupun *teller* dapat diakui jika bukti setoran telah tervalidasi berupa cetakan data dari sistem bank dan atau disahkan oleh petugas yang berwenang. Penyetoran pertama dilakukan pada cabang dimana nasabah membuka rekening.

4.4.4 Prosedur Pengembalian Cash Box

Setelah jam layanan selesai, biasanya berakhir pada pukul 15:00 WIB *customer service* melakukan pengecekan terhadap dokumen dan isi box. *Customer service* menghitung pemakaian materai, buku tahapan, kartu paspor BCA dan flazz BCA serta pin key BCA. Setelah semuanya cocok dan sesuai dengan stock awal, semua dokumen dan buku stock diserahkan kepada *supervisor* untuk di cek kembali kebenarannya.

Sedangkan *teller* akan menyerahkan aplikasi-aplikasi setoran tersebut sesuai dengan nomer transaksi yang telah di validasi. Selanjutnya jika semua berkas telah selesai disusun dengan rapi, maka berkas tersebut akan diserahkan kepada *head teller* selaku kepala bagian *teller*. *Head teller* dalam hal ini berfungsi untuk memeriksa kembali transaksi yang terjadi pada hari yang bersangkutan dan mengotorisasi berkas-berkas tersebut. Dan terakhir, berkas yang telah di periksa oleh *head teller* tersebut disimpan diruang penyimpanan berkas untuk diarsipkan.

Setelah semua stock sesuai dengan buku stock dan pemakaian, semua barang di masukkan kembali kedalam box kemudian dikunci dan digembok. Lalu *customer service* mengembalikan box tersebut kepada *back office* untuk dimasukkan kembali kedalam stock besar *back office*.

Kemudian *customer service* mencetak semua laporan harian. Setiap hari akan ada laporan apa saja yang dilakukan atau apa saja aktivitas *customer service* pada satu hari penuh dan data tersebut akan di periksa ulang oleh *supervisor*. Laporan-laporan yang aka dicetak adalah laporan *financial* yang berhubungan dengan setoran awal pembukaan rekening dan laporan non *financial* yang terdiri dari laporan penghapusan kartu, penerbitan kartu, data rekening baru, registrasi ubah atau hapus data, dll.

Selain membuka rekening, *customer service* juga memusahkan kartu ATM yang tertelan didalam mesin. Kartu ATM yang tertelan didalam mesin dapat terjadi jika pemilik kartu memasukkan kode atau pin yang salah sebanyak tiga kali. Kasus ini juga bisa terjadi karena pemilik karti meninggalkan kartu setelah transaksi dalam kurun waktu tertentu, sehingga mesin secara otomatis akan menelan kartu itu. Kartu yang telah tertelan harus dimusnakan dan diganti dengan kartu yang baru.

4.4.5 Prosedur Penyetoran Kas yang Telah Diterima

Hal-hal yang dilakukan *customer service officer* setelah jam layanan berakhir adalah mengembalikan kas yang diterima. Pengembalian kas yang diterapkan oleh PT. Bank Central Asia, Tbk adalah sebagai berikut :

1. Setiap menerima transaksi setoran rekening tabungan *customer service officer* harus menghitung jumlah uang yang diterima.
2. Jumlah uang yang ada di laci *customer service officer* harus sesuai dengan jumlah yang ada di komputer. *Customer service officer* harus melakukan *balancing* untuk mengetahui apakah jumlah uang yang ada di laci sesuai dengan jumlah yang ada di komputer.
3. Pada saat proses akhir hari setelah jam layanan sudah selesai *customer service officer* harus menyetorkan semua uang yang ada di lacinya ke bagian khasanah atau teller dengan menggunakan slip TDP (Transaksi Dalam Penyelesaian). Jumlah yang disetorkan harus sesuai dengan saldo kas *customer service officer* yang ada di komputer.
4. TDP (transaksi dalam penyelesaian) sebagai bukti serah terima saat *customer service* menyetorkan uang tunai hasil pembukaan rekening kepada khasanah atau *teller*.

4.5 Sistem Pengendalian Intern

4.5.1 Sistem Pengendalian Intern Kas di *Customer Service Officer*

Untuk menjaga keamanan uang yang ada di kas *customer service officer* diperlukan sistem pengendalian intern terhadap kas di *customer service officer*. Sistem pengendalian intern terhadap kas di *customer service officer* yang diterapkan oleh PT. Bank Central Asia, Tbk adalah sebagai berikut :

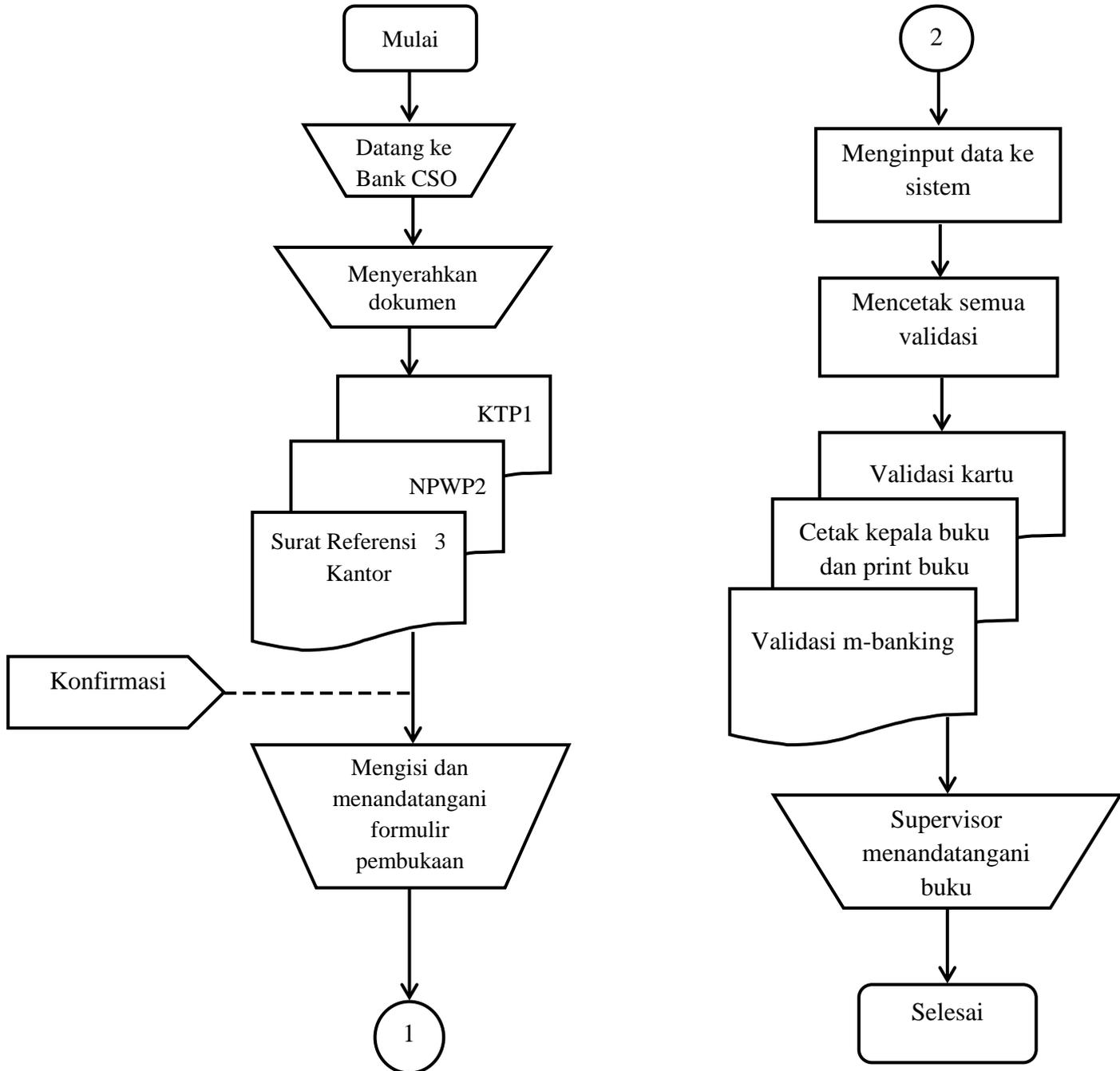
1. Masing-masing *customer service officer* memiliki ID dan *password* yang tidak boleh diketahui oleh siapapun. *Customer service officer* hanya boleh melakukan transaksi menggunakan ID miliknya sendiri.
2. Setiap kali akan meninggalkan komputer, *customer service officer* harus melakukan *sign out*.
3. Setiap kali akan meninggalkan meja, *customer service officer* harus mengunci laci dan dipastikan tidak ada uang yang tertinggal di meja *customer service officer*. Semua uang harus dimasukkan ke dalam laci.

4. Pada saat waktunya istirahat jangan lupa mengunci laci dan sebaiknya kunci tersebut disimpan disaku supaya tidak ada yang tau dimana kunci itu berada.
5. *Customer service officer* tidak diperbolehkan menggunakan uang yang ada di kas untuk keperluan pribadi.

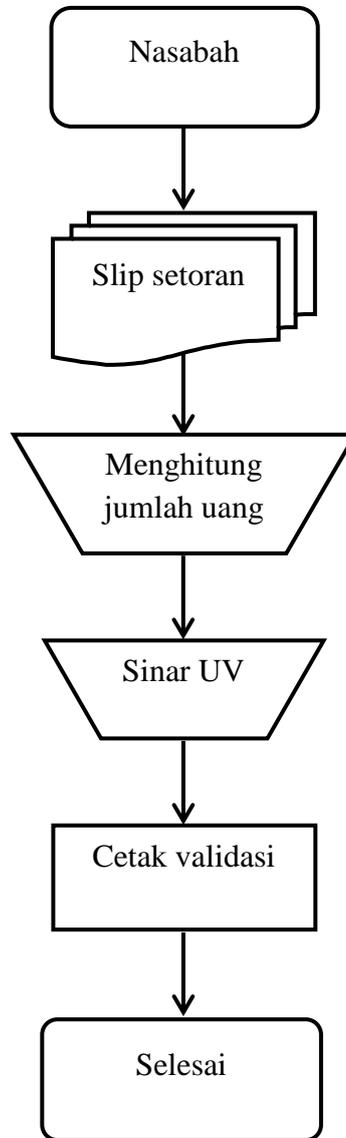
4.5.2 Pengendalian Intern Terhadap Sistem Penerimaan Kas

1. Setiap akhir hari *Supervisor* wajib melakukan pemeriksaan terhadap kebenaran, antara lain :
 - a. Seluruh transaksi yang dilakukan oleh *customer service officer* dengan membandingkan bukti transaksi dengan laporan seluruh transaksi.
 - b. Seluruh transaksi sudah diproses dan dibukukan di sistem melalui laporan.
 - c. Melalui laporan transaksi, memeriksa apakah ada transaksi yang dilakukan olehnya sendiri, apabila ada sebaiknya periksa kebenaran transaksi tersebut.
 - d. Setiap hari *supervisor* wajib melakukan pemeriksaan terhadap dokumen atau laporan yang dibuat *customer service* untuk memastikan tidak adanya penyimpangan *blank form* yang sudah ditandatangani oleh nasabah.
 - e. *Supervisor* wajib memastikan bahwa setiap kegiatan pelaksanaan terkait transaksi yang tidak sesuai dengan kebijakan dan prosedur ini telah mendapatkan persetujuan dari pejabat operasional yang berwenang.
2. Sebulan sekali *customer service* melakukan pengfilean dokumen dan pemeriksaan kembali oleh *supervisor* atas transaksi yang ada.
3. Adanya audit baik dari internal maupun audit eksternal yang langsung dari Bank Indonesia.

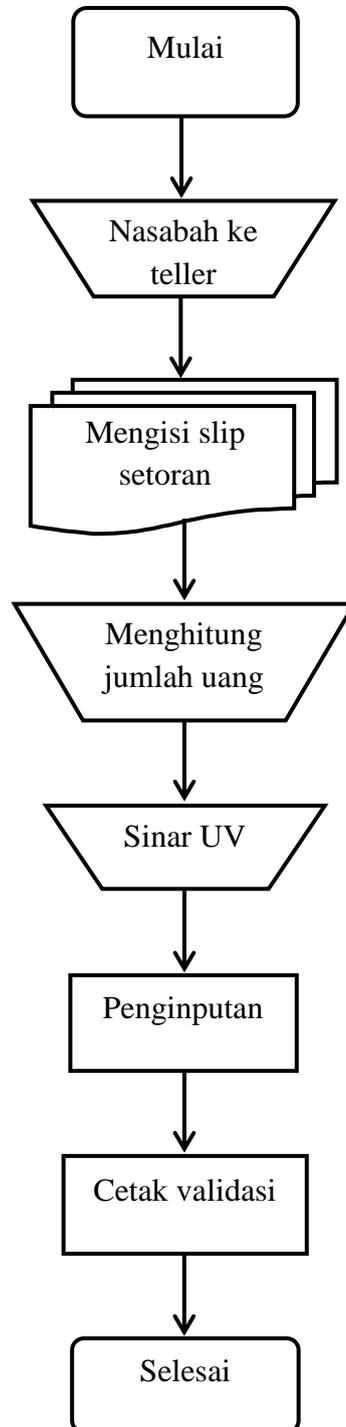
Flow Chart Pembukaan Rekening



Flow Chart Penyetoran Awal di Customer Service



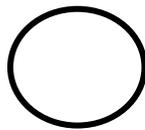
Flow Chat Penyetoran di Counter Teller



SIMBOL - SIMBOL FLOWCHART DAN FUNGSINYA

Flowchart disusun dengan simbol-simbol. Simbol ini dipakai sebagai alat bantu menggambarkan proses di dalam program. Simbol-simbol yang dipakai antara lain :

1. *Symbol One Connector* (Simbol Penghubung)



Yaitu simbol untuk keluar – masuk atau penyambungan proses dalam lembar / halaman yang sama.

2. *Processing Symbol* (Simbol Proses)



Simbol yang menunjukkan pengolahan yang dilakukan oleh komputer

3. *Symbol Manual Operation* (Simbol kegiatan manual)



Simbol yang menunjukkan pengolahan yang tidak dilakukan oleh komputer

4. *Symbol Dokument* (Simbol dokumen)



Simbol yang menyatakan input berasal dari dokumen dalam bentuk kertas atau output dicetak ke kertas.

5. *Symbol Flowline* (Simbol Garis Alir)



Tanda untuk menunjukan bagian instruksi selanjutnya. Atau digunakan untuk aliran proses suatu algoritma

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil magang dari bab sebelumnya maka penulis dapat mengambil kesimpulan tentang Sistem Akuntansi Penerimaan Kas Untuk Setoran Awal Pembukaan Rekening pada PT. Bank Central Asia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Kirana Boutique adalah sebagai berikut :

1. Dalam melakukan operasionalnya, *customer service* berpengaruh dalam beberapa fungsi yang terkait pada sistem operasionalnya. Fungsi yang terkait terdiri dari *back office*, *supervisor*, *teller* dan *customer service*.
2. Dokumen yang digunakan sudah tercatat dengan baik dan sistematis. Dokumen disusun berdasarkan tgl, bulan dan tahun.
3. Prosedur penerimaan kas di *customer service* mempunyai limit, maksimal uang yang diterima adalah Satu Juta Rupiah. Jika melebihi limit atau jumlah nominal maka nasabah harus menyetorkan melalui *teller*.
4. Pengendalian intern yang diterapkan sudah berjalan baik, karena sudah terdapat pemisahan fungsi yang jelas. Sehingga keamanan uang yang ada di *customer service* tetap terjaga.

Sistem setoran rekening tabungan dilakukan dengan benar dan teliti, maka pada saat penginputan transaksi tidak terjadi kesalahan. Semua transaksi harus benar-benar melakukan tahapan-tahapan sesuai dengan prosedur yang berlaku di BCA. Sistem pengendalian intern terhadap setoran tabungan harus selalu dilaksanakan oleh pihak bank untuk mengamankan dana nasabah yang disimpan di bank. Tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank sangat dipengaruhi oleh faktor keamanan yang diberikan oleh bank.

Oleh karena itu PT. Bank Central Asia, Tbk selalu melaksanakan sistem tersebut dengan benar dan selalu menerapkan sistem pengendalian intern agar nasabah merasa aman menyimpan dananya di BCA.

DAFTAR PUSTAKA

- Budisantoso, Totok & Sigit Triadaru. 2006. *Bank Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta : Salemba Empat.
- Ismail. 2009. *Akuntansi Bank : Teori dan Aplikasi dalam Rupiah*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Latumaerissa, Julius R.2011. *Bank dan Lembaga Keunagn Lain*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mulyadi. 2001. *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarat : Salemba Empat
- Romney, Marshall B. Dan Paul Jhon Steinbart. 2006. *Accounting Information System*. Jakarta: Salemba Empat
- Taswan. 2008. *Akuntansi Perbankan : Transaksi Dalam Valuta Rupiah*. Yogyakarta : Sekolah Tinggi Ilmu Managemen YKPN
- Widjajanto, Nugroho. 2001. *Sistem Akuntansi Informasi*. Jakarat : Erlangga