PERAN PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP PELAYANAN *FRONTLINER* PADA BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR AREA JEMBER

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sajana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

IAIN JEMBER

Oleh
Uswatun Hasanah
NIM. 083 133 176

Dosen Pembimbing

Nikmatul Masruroh, M.E.I
NIP. 19820922 200901 2005

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
OKTOBER 2017

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

PERAN PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP PELAYANAN *FRONTLINER* PADA BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR AREA JEMBER

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sajana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah (PS)

Oleh:

Uswatun Hasanah
NIM. 083 133 176

Disetujui Pembimbing

15/17
09

Nikmatul Masruroh, M.E.I
NIP. 19820922 200901 2005

PERAN PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP PELAYANAN FRONTLINER PADA BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR AREA JEMBER

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Kamis
Tanggal : 05 Oktober 2017

Tim Penguji

Ketua

Duru Anondo, SE., M.Si
NIP.197503032009011009

Sekretaris

Siti Masrohatin, SE., MM
NIP.197806122009122001

Anggota:

1. Dr. Abdul Rokhim, M.E.I ( )
2. Nikmatul Masruroh, M.E.I ( )

Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Moh. Chotib, S.Ag.,MM
NIP. 19710727 200212 1 003

MOTTO

إِنَّ ٱللَّهَ يَأۡمُرُ بِٱلۡعَدۡلِ وَٱلۡإِحۡسَٰنِ وَإِيتَآيِٕ ذِي ٱلۡقُرۡبَىٰ وَيَنۡهَىٰ عَنِ ٱلۡفَحۡشَآءِ
وَٱلۡمُنكَرِ وَٱلۡبَغۡيِۚ يَعِظُكُمۡ لَعَلَّكُمۡ تَذَكَّرُونَ ٩٠

Artinya: "Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran ".(Qs. An-Nahl: 90)[*]

[*] Departemen Agama RI, *Alquran dan Terjemahannya* (Bandung: CV. Diponegoro, 2005), 213

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

PERSEMBAHAN

Puji syukur atas rahmat yang telah dianugerahkan oleh Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Bapak dan Ibu tercinta, Bapak Harsono dan Ibu Rofi'ah. Terimakasih atas kasih sayang yang begitu tulus, nasehat dan motivasi yang diberikan. Terimakasih telah menjadi bagian terpenting dalam hidup ini. Terimakasih atas doa yang tiada hentinya dan semoga selalu dalam lindugan Allah SWT.
2. Paman dan Bibi tercinta, Bapak Suparto dan Ibu Wiwik Astutik. Terimakasih atas kasih sayang yang diberikan. Terimakasih atas doa yang tiada hentinya dan semoga selalu dalam lindungan Allah SWT.
3. Adikku tersayang, Idris Ma'ruf Rendi Candra Harsono yang selalu mendukung dan menjadi motivasi dalam setiap langkah ini.
4. Segenap Guru dan Dosen yang telah memberikan ilmunya sehingga banyak memberi kemanfaatan dalam kehidupan.
5. Kepada teman-teman seperjuangan, khususnya keluarga besar kelas J4. Suka dan duka perkuliahan dari semester awal kita lalui bersama. Terimakasih untuk kebersamaan kita selama kuliah, berbagi cerita dan keceriaan yang tak ada habisnya, saling menyemangati dan memotivasi. Semoga persaudaraan ini tetap terjalin.
6. Almamater yang kubanggakan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

ABSTRAK

Uswatun Hasanah, Nikmatul Masruroh, M.E.I., 2017: Peran Pengendalian Internal Terhadap Pelayanan *Frontliner* Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember

PT Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember adalah bank yang menjalankan kegiatan operasionalnya berdasarkan prinsip syariah. Kualitas pelayanan merupakan faktor kunci yang menjadi keunggulan daya saing di dunia perbankan karena bank merupakan suatu perusahaan jasa. Persaingan yang semakin tinggi dalam dunia perbankan menuntut Bank Syariah Mandiri untuk terus meningkatkan kinerjanya dengan cara menarik nasabah dan menumbuhkan sikap loyalitas nasabah dengan memberikan pelayanan yang baik. Untuk itu Bank Syariah Mandiri harus memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan keinginan nasabah.

Fokus penelitian yang diteliti dalam skripsi ini adalah: 1) Bagaimana peran lingkungan pengendalian internal terhadap pelayanan *frontliner* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember? 2) Bagaimana peran aktivitas pengendalian internal terhadap pelayanan *frontliner* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember?.

Tujuan utama penulisan skripsi ini adalah: 1) untuk mengetahui peran lingkungan pengendalian internal terhadap pelayanan *frontliner* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember. 2) untuk mengetahui peran aktivitas pengendalian internal terhadap pelayanan *frontliner* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember.

Penelitian ini diidentifikasi dengan menggunakan metode pendekatan kualiatatif. Dilihat dari jenisnya, penelitian ini menggunakan jenis studi kasus, yang mana peneliti langsung terjun ke lapangan untuk memperoleh data yag lengkap dan valid. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa 1) peran lingkungan pengendalian internal terhadap pelayanan *frontliner* dapat meminimalisir risiko kecurangan atau ketidakdisiplinan, dalam hal ini lebih menfokuskan pada individu nya. Diantaranya: nilai-nilai etika, komitmen dalam berkompetensi, partisipasi dewan dan direksi, gaya operasi manajemen, struktur organisasi, praktek SDM. 2) peran aktivitas pengendalian internal terhadap pelayanan *frontliner*. Diantaranya: pemisahan tugas, otorisasi yang sesuai, dokumen dan catatan yang memadai, pengendalian fisik, pemeriksaan kinerja. Aktivitas pengendalian internal ini, yang membantu memastikan bahwa tindakan yang berjalan di perusahaan sudah sesuai dengan prosedur atau menyimpang, dalam hal ini lebih menfokuskan pada tindakan atau hasil pekerjaan setiap karyawan.

Kata kunci: Pengendalian Internal dan Pelayanan *Frontliner*

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segenap puji syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT karena atas rahmat dan hidayahnya, proses penyelesaian skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana, dapat terselesaikan dengan lancar. Sholawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada *Qurrotul 'ain* kita yakni Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman jahiliyah menuju zaman yang terang benderang dengan ilmu pengetahuan.

Skripsi ini berjudul "**PERAN PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP PELAYANAN *FRONTLINER* PADA BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR AREA JEMBER"** merupakan salah satu persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Perbankan Syariah, Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember.

Kesuksesan ini dapat penulis peroleh karena dukungan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis menyadari dan menyampaikan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E., MM selaku Rektor IAIN Jember.
2. Bapak Moch. Chotib, S.Ag., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan Dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan motivasi selama ini.
3. Bapak M.F Hidayatullah, S.H.I., M.S.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam.
4. Ibu Nurul Setianingrum, S.E., MM selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

5. Ibu Nikmatul Masruroh, M.E.I selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan motivasi dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Kepada segenap penguji, yang telah berkenan menjadi penguji dalam ujian sidang skripsi ini.
7. Bapak Jumartono, selaku Pimpinan Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember.
8. Segenap karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember yang telah menjadi narasumber pada penelitian ini.

Akhirnya, semoga segala amal baik yang telah Bapak/Ibu berikan kepada penulis mendapat balasan yang baik dari Allah SWT.

Jember, 05 Oktober 2017

Uswatun Hasanah
NIM 083133176

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

DAFTAR ISI

Hal

HALAMAN JUDUL ..... **i**

PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **ii**

PENGESAHAN TIM PENGUJI ..... **iii**

MOTTO ..... **iv**

PERSEMBAHAN ..... **v**

ABSTRAK ..... **vi**

KATA PENGANTAR ..... **vii**

DAFTAR ISI ..... **ix**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang 1

B. Fokus Penelitian 4

C. Tujuan Penelitian 5

D. Manfaat Penelitian 5

E. Definisi Istilah 7

F. Sistematika Pembahasan 8

BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN **10**

A. Penelitian Terdahulu 10

B. Kajian Teori 20

a. Pengendalian Internal 20

1. Pengertian Pengendalian Internal 20

2. Komponen Pengendalian Internal 21

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

3. Tujuan Pengendalian Internal 24
4. Prinsip Pengendalian Internal 25
5. Peraturan bank Indonesia tentang pengendalian Internal ... 28
6. Ruang lingkup pegendalian internal..... 30
b. Pelayanan *Frontliner*..... 30
BAB III METODE PENELITIAN 51
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian..... 51
B. Lokasi Penelitian..... 52
C. Subyek Penelitian..... 52
D. Metode Pengumpulan data..... 53
E. Analisis Data 55
F. Keabsahan Data..... 58
G. Tahap-tahap Penelitian..... 58
BAB IV PENYAJIAN DATA DANA ANALISIS 60
A. Gambaran Obyek Penelitian 60
1. Sejarah Bank Syariah Mandiri 60
2. Profil Bank Syariah Mandiri 63
3. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri 64
4. Kegiatan Usaha Bank Syariah Mandiri..... 65
B. Penyajian Data dan Analisis..... 79
C. Pembahasan Temuan..... 95
BAB V PENUTUP 105
A. Kesimpulan 105

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

B. Saran-saran 106

DAFTAR PUSTAKA 107

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Surat Pernyataan Keaslian Tulisan
2. Matrik Penelitian
3. Surat Izin Penelitian
4. Surat Keterangan Selesai Penelitian
5. Jurnal Kegiatan Penelitian
6. Dokumentasi Foto
7. Struktur Organisasi
8. Surat Edaran Bank Indonesia
9. Biodata Penulis

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring berkembangnya suatu perusahaan, harta perusahaan semakin sulit untuk dikontrol karena banyak aktivitas perusahaan sehingga membutuhkan pengendalian internal. Pengendalian internal bertujuan untuk menjaga dan melindungi aset, mendorong dipatuhinya kebijakan perusahaan, serta memberikan informasi yang akurat dan handal.

Pengendalian internal merupakan suatu hal yang penting bagi suatu organisasi dalam melakukan berbagai aktivitas maupun prosedur dengan tujuan agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Demikian pula dunia usaha mempunyai perhatian yang semakin meningkat terhadap pengendalian internal.[1]

Pengendalian internal (*internal control*) memiliki pengertian secara sempit dan luas. Dalam pengertian sempit merupakan *internal check* yaitu melakukan pengujian atas kebenaran perkalian, penjumlahan, pengurangan angka-angka yang tertera dalam formulir dan penelitian cara pencatatan. Dalam pengertian luas, pengendalian internal tidak sekedar menguji kebenaran angka-angka dan pencatatan, tetapi mencakup mekanisme dari

[1] www.Warsidi.com/2016/03/pengendalian-internal-intern-control-definisi.html (20/03/2017 pukul 14:49).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

seluruh perangkat yang digunakan manajemen untuk melaksanakan fungsi pengawasan.[2]

Perbankan Syariah di Indonesia masih dalam tahap awal perkembangan dan diharapkan akan berkembang dalam berbagai konsep pelayanan nasabah dengan tujuan untuk mempertahankan citra yang dapat dibagun melalui kualitas produk sebagai komponen utama perbankan yang lain seringkali menjadi fokus perhatian para pelaku perbankan. Dalam masalah pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting karena pelayanan dianggap mampu mempengaruhi minat masyarakat terhadap bank.[3]

Salah satu lembaga industri keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, harus dapat memberikan pelayanan terbaik *(service excellent)* untuk dapat memenangkan persaingan dalam situasi yang bergerak maju dengan cepat serta semakin kompetitif. Dalam hal ini juga dijelaskan di dalam Al-Qur'an surat Ali Imran: 159, yakni:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ ٱللَّهِ لِنتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ ٱلْقَلْبِ لَٱنفَضُّوا۟ مِنْ
حَوْلِكَ ۖ فَٱعْفُ عَنْهُمْ وَٱسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِى ٱلْأَمْرِ ۖ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى
ٱللَّهِ ۚ إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: " Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah-lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka manjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkan ampun bagi mereka, dan

---

[2] Chairul Maron, *Sistem Akuntasi Perusahaan Dagang* (Jakarta: PT Grasido, 2002), 02.
[3] Ahmad Rodoni, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: CSES Press, 2000), 33.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu membulatkan tekad, maka bertaqwalah kepada Allah. Tekad, maka bertaqwlah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya." (Q.S Ali Imran:159)

Bank Syariah Mandiri (BSM) merupakan Bank Umum Syariah (BUS) yang berdiri pada tanggal 2 Oktober 1989 dan mulai beroperasi resmi pada tanggal 25 Rajab 1420 H atau 1 November 1999. Bank Syariah beroperasi menggunakan sistem syariah islam sebagai bagian dari bank umum syariah.

Kualitas pelayanan merupakan faktor kunci yang menjadi keunggulan daya saing di dunia perbankan karena bank merupakan suatu perusahaan jasa. Persaingan yang semakin tinggi dalam dunia perbankan menuntut Bank Syariah Mandiri untuk terus meningkatkan kinerjanya dengan cara menarik nasabah dan menumbuhkan sikap loyalitas nasabah dengan memberikan pelayanan yang baik. Untuk itu Bank Syariah Mandiri harus memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan keinginan nasabah.

Pada tanggal 8 Juni 2017 Bank Syariah Mandiri memperoleh penghargaan *banking service excellent award* atas prestasi *best customer, best fisik, best overall performance, and best security.* Berdasarkan data tersebut Bank Syariah Mandiri memberikan kualitas pelayanan yang sangat baik. Dalam pelayanan yang sangat baik dibutuhkan pengendalian internal.

Untuk mendukung pengelolaan bank yang sehat dan aman. Bank Syariah Mandiri telah menerapkan suatu sistem pengendalian internal yang dituangkan dalam suatu Pedoman Standar Pengendalian Internal yang

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

disahkan oleh Direksi dalam Surat Edaran No. 6/018/OPS tanggal 6 Mei 2004, mengacu

pada Surat Edaran Bank Indonesia No. 5/22/DPNP tanggal 29 September 2003 tentang Pedoman Standar Pengendalian Internal bagi Bank Umum.[4]

Dalam rangka menerapkan sistem pengendalian internal yang menyeluruh secara efektif, maka perlu diatur ketentuan pelaksanaan yang dalam Surat Edaran Bank Indonesia dengan pokok-pokok ketentuan yakni Pedoman Standar Sistem Pengendalian bagi Bank Umum merupakan acuan standar Sistem Pengendalian Internal yang wajib dipenuhi oleh Bank sehingga dapat memperluas dan memperdalam sesuai dengan kebutuhan Bank.[5]

Hal tersebut menjadi menarik untuk dikaji tentang pengendalian internal dalam pelayanan Bank Syariah Mandiri, melihat semakin banyak bank yang berkembang maju untuk menarik minat nasabah dengan meningkatkan pelayanannya.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul " *Peran Pengendalian Internal Terhadap Pelayanan Frontliner Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember."*

B. Fokus Penelitian

Perumusan masalah dalam penelitian kualitatif disebut dengan istilah fokus penelitian. Bagian ini mencantumkan semua rumusan masalah yang

[4] www.syariahmandiri.co.id/ (20 Agustus 2017)
[5] Surat Edaran Bank Indonesia, No.5/22/DPNP, Tentang Pedoman Standar Pengendalian Internal bagi Bank Umum.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

dicari jawabannya melalui proses penelitian. Perumusan masalah harus disusun secara singkat, jelas, tegas, spesifik, operasional yang dituangkan dalam bentuk kalimat tanya.[6]

Berdasarkan latar belakang di atas, maka fokus masalah penelitian yang dikemukakan adalah:

1. Bagaimana peran lingkungan pengendalian internal terhadap pelayanan *frontliner* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember?
2. Bagaimana peran aktivitas pengendalian internal terhadap pelayanan *frontliner* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan gambaran tentang arah yang dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian harus mengacu kepada masalah-masalah yang telah dirumuskan sebelumnya.[7]

1. Mengetahui peran lingkungan pengendalian internal terhadap pelayanan *frontliner* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember.
2. Mengetahui peran aktivitas pengendalian internal terhadap pelayanan *frontliner* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian merupakan dampak dari tercapainya tujuan dan berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian.[8]

---

[6] Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2015), 72.
[7] Ibid, 73.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Adapun manfaat dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Secara Umum

   Sebagai suatu pembelajaran untuk mengetahui peran pengendalian internal terhadap pelayanan *frontliner* dan untuk menambah wawasan dalam memberikan ide suatu penelitian ilmiah.

2. Manfaat Teoritis

   Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan pengetahuan bagi pihak yang membutuhkan referensi berkaitan dengan permasalahan yang diangkat.

3. Manfaat Praktis

   a. Bagi Lembaga

      1) Dapat dijadikan sebagai bahan kajian mengenai pengendalian internal terhadap pelayanan *frontliner*.

      2) Dapat dijadikan sebagai informasi dalam meningkatkan mutu perbankan.

   b. Bagi Peneliti

      Penelitian ini diharapkan dapat melatih dan mengembangkan kemampuan berfikir ilmiah dalam permasalahan perbankan.

   c. Bagi IAIN

      Hasil penelitian ini dapat menambah kepustakaan FEBI terutama Program Studi Perbankan Syariah, dengan maksud memberikan konstribusi dalam menambah wawasan pengetahuan.

[8] Sugiyono, *Metode Penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D(Bandun: Alfabeta,2014), 283*

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

E. Definisi Istilah

Definisi operasional berisi tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti di dalam judul penelitian. Tujuannya agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap makna istilah sebagaimana dimaksud oleh peneliti. [9]

Agar pembahasan lebih jelas serta untuk menghindari kesalahan penafsiran yang menyebabkan kerancuan makna. Jadi, perlu dicantumkan penjelasan istilah dari proposal penelitian skripsi berjudul "**Peran Pengendalian Internal Terhadap Pelayanan *Frontliner* Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember."**

1) Pengendalian internal adalah seperangkat kebijakan dan prosedur untuk melindungi aset atau kekayaan perusahaan dari segala bentuk penyalahgunaan, menjamin tersedianya informasi akuntansi perusahaan yang akurat, serta memastikan bahwa semua ketentuan serta kebijakan manajemen telah dipatuhi atau dijalankan sebagaimana mestinya oleh seluruh karyawan perusahaan.[10]

Dalam hal ini, adanya komponen pengendalian internal yang dimana terdapat lima komponen yang nantinya akan diangkat menjadi fokus masalah di dalam penelitian ini. Akan tetapi peneliti hanya menggunakan dua komponen saja, karena peneliti ingin mengetahui peran pengendalian internal terhadap pelayanan *frontliner.* Jadi menggunakan lingkungan dan aktivitas pengendalian internal dapat

---

[9] Ibid, 73
[10] Hery, *Akuntansi Dasar 1 dan 2* (Jakarta: PT Gramedia, 2013), 159.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

mengetahui gambaran mengenai peran pengendalian internal terhadap pelayanan *frontliner*.

2) Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.[11]

Frontliner pada bank adalah petugas yang berhadapan langsung dengan nasabah yang merupakan himpunan dari pegawai yang profesional di bidang pelayanan.[12]

Jadi, pengendalian internal dalam penelitian ini adalah cara perusahaan melakukan pengawasan atau pengecekan dalam kegiatan perbankan untuk memberikan pelayanan terhadap nasabahnya, seperti: semua lingkungan pengendalian internal yang terdiri dari enam komponen dan juga aktivitas pengendalian internal meliputi: *review* kinerja organisasi, pemisahan tugas dan pengendalian informasi.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan yang dimulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup.[13]

BAB I Pendahuluan, meliputi uraian latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian definisi istilah dan sistematika pembahasan.

---

[11] Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), 15.
[12] Ibid, 18.
[13] Tim Penyusun STAIN Jember, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah* (Jember: STAIN Jember Press, 2013), 48.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB II Kajian Kepustakaan, menjelaskan tentang penelitian terdahulu yang membahas penelitian yang telah dilakukan oleh orang lain yang serupa dengan penelitian yang akan peneliti lakukan. Kajian teori yang membahas tentang teori yang dijadikan landasan dalam melakukan penelitian yang sesuai dengan fokus penelitian.

BAB III Metode Penelitian, bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan oleh peneliti. Dalam hal ini peneliti menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan menggunakan jenis pendekatan studi kasus.

BAB IV Penyajian Data dan Analisis, bab ini membahas hasil yang diperoleh dari penelitian dengan berlandaskan pada penelitian lapangan. Penyajian data dan analisis data ini akan mendeskripsikan tentang uraian data dan temuan yang diperoleh dengan menggunakan metode dan prosedur yang diuraikan pada BAB III terkait dengan fokus penelitian yang diangkat.

BAB V Penutup, dalam bab ini akan membahas tentang kesimpulan dari masalah-masalah yang dirumuskan dalam penelitian beserta saran-saran dari peneliti.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan (skripsi, tesis, disertasi, dan sebagainya). Dengan melakukan langkah ini maka akan dilihat sampai sejauh mana orisinalitas dan posisi penelitian yang dilakukan oleh:

1. Munawaroh tahun 2011, yang berjudul "Peran Pengendalian Internal Dalam Menunjang Efektivitas Sistem Pemberian Kredit Usaha Kecil Dan Menengah Pada BTPN Bandung". Fokus penelitian ini ialah efektivitas dan pengendalian internal pemberian kredit. Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan peranan pengendalian internal dalam menunjang efektivitas pemberian kredit. Sedangkan metode penelitian yang digunakan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Jadi, dalam penelitian ini adanya peran pengendalian internal dalam menunjang efektivitas sistem pemberian kredit usaha kecil dan menengah pada BTPN Bandung.[14]

   Dalam penelitian ini dan penelitian terdahulu sama-sama meneliti pengendalian internal dalam perbankan dan menggunakan metode penelitian yang sama. Tetapi berbeda dalam hal variabel penelitian.

---

[14]Munawaroh, "Peran Pengendalian Internal Dalam Menunjang Efektivitas Sistem Pemberian Kredit Usaha Kecil Dan Menengah Pada BTPN Bandung" (Skripsi, ITS, Surabaya, 2011).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

2. Dewi tahun 2012, yang berjudul "Pengaruh Pengendalian Internal Dan Gaya Kepemimpinan Dalam Pelayanan *Frontliner* Pada Bank Mandiri Malang". Fokus penelitian ini ialah pengendalian internal dan gaya kepemimpinan. Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan adanya pengaruh terhadap pengendalian internal dan gaya kepemimpinan. Sedangkan metode penelitian yang digunakan menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Jadi, dalam penelitian ini adanya pengaruh pengendalian internal dan gaya kepemimpinan dalam pelayanan *frontliner* pada Bank Mandiri Malang.[15]

   Dalam penelitian terdahulu adanya pengaruh pengendalian internal dan gaya kepemimpinan dalam pelayanan *frontliner*. Sedangkan, dalam penelitian ini adanya peran pengendalin internal terhadap pelayanan *frontliner.*

3. Rahmada tahun 2010, yang berjudul "Analisis Pengendalian Internal Atas Penerimaan Dan Pengeluaran Kas Pada BCA Malang". Fokus penelitian ini ialah pengendalian internal atas penerimaan dan pengeluaran kas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengendalian internal atas penerimaan dan pengeluaran kas. Sedangkan metode penelitian yang digunakan menggunakan pendekatan kuantatif. Jadi, dalam penelitian ini adanya pengaruh pengendalian internal atas penerimaan dan pengeluaran kas pada BCA Malang.

---

[15] Dewi, "Pengaruh Pengendalian Internal Dan Gaya Kepemimpinan Dalam Pelayanan Frontliner Pada Bank Mandiri Malang" (Skripsi, UGM, Yogyakarta, 2012).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Dalam penelitian terdahulu adanya pengaruh pengendalian internal atas penerimaan dan pengeluaran kas dengan adanya dokumen-dokumen untuk pengeluaran kas perusahaan yang lengkap serta sistem pengendalian internal yang sudah baik. Sedangkan dalam penelitian ini adanya peran pengendalin internal terhadap pelayanan *frontliner*.[16]

4. Eka Widiya tahun 2014, yang berjudul "Pengaruh Sistem Pengendalian Internal, Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Kapasitas Auditor Internal Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah se-Jabodetabek." Fokus penelitian ini ialah sistem pengendalian internal, pemanfaatan teknologi, kapasitas auditor dan kualitas keuangan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh sistem pengendalian internal, pemanfaatan teknologi informasi dan kapasitas auditor internal terhadap kualitas laporan keuangan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Sedangkan metode penelitian yang digunakan menggunakan *saturation sampling*. Jadi, dalam penelitian ini adanya pengaruh sistem pengendalian internal, pemanfaatan teknologi informasi dan kapasitas auditor internal terhadap kualitas laporan keuangan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah se-Jabodetabek. Dalam penelitian terdahulu adanya pengaruh sistem pengendalian internal, pemanfaatan teknologi informasi dan kapasitas auditor internal terhadap kualitas laporan keuangan. Sedangkan dalam

[16] Rahmada, "Analisis Pengendalian Internal Atas Penerimaan Dan Pengeluaran Kas Pada BCA Malang" (Skripsi, UGM, Yogyakarta, 2010).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

penelitian ini adanya peran pengendalin internal terhadap pelayanan *frontliner*.[17]

5. Siti Nurlola tahun 2004, yang berjudul "Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Dalam Menunjang Efektivitas Pengendalian Internal Pembiayaan *Musyarakah* Pada Bank Syariah Mandiri Depok." Fokus penelitian ini ialah penerapan sistem informasi akuntansi dan efektifitas pengendalian internal pembiayaan *musyarakah*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mempelajari pengendalian internal atas pembiayaan *musyarakah* berjalan efektif. Sedangkan metode penelitian yang digunakan menggunakan deskriptif analitis. Jadi, dalam penelitian ini adanya pengaruh penerapan sistem informasi akuntansi dalam menunjang efektivitas pengendalian internal pembiayaan *musyarakah* pada Bank Syariah Mandiri Depok. Dalam penelitian terdahulu adanya pengaruh penerapan sistem informasi akuntansi dalam menunjang efektivitas pengendalian internal pembiayaan *musyarakah* sedangkan dalam penelitian ini adanya peran pengendalin internal terhadap pelayanan *frontliner*.[18]
6. Dian Radiani tahun 2004, yang berjudul "Peranan Pengendalian Internal Persediaan Barang Dagangan Dalam Menunjang Efektifitas Pengelolaan Persediaan Barang Dagang". Fokus penelitian ini ialah pengendalian

---

[17] Eka Widiya, "Pengaruh Sistem Pengendalian Internal, Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Kapasitas Auditor Internal Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah se-Jabodetabek" (Skripsi, UIN SHJ, Jakarta, 2014).

[18] Siti Nurlola, "Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Dalam Menunjang Efektivitas Pengendalian Internal Pembiayaan Musyarakah Pada Bank Syariah Mandiri Depok" (Skripsi, Universitas Gunadarma, Depok, 2004).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

internal persediaan barang dagang dan pengelolaannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengendalian internal persediaan barang dagang dan untuk mengetahui pengelolaan persediaan barang dagang. Sedangkan metode penelitian yang digunakan menggunakan pendekatan deskriptif. Dalam penelitian ini adanya peranan pengendalian internal persediaan barang dagangan dalam menunjang efektifitas pengelolaan persediaan barang dagang sedangkan dalam penelitian ini adanya peranan pengendalian internal terhadap pelayanan *frontliner* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember.[19]

7. Estiana Patri tahun 2012, yang berjudul "Analisis Sistem Pengendalian Internal Penerimaan Kas Pendapatan Asli Daerah Pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Blitar". Fokus penelitian ini ialah sistem pengendalian internal penerimaan kas dan pendapatan asli. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem pengendalian internal penerimaan kas dan untuk mengetahui pendapatan asli daerah. Sedangkan metode penelitian yang digunakan menggunakan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini adanya sistem pengendalian internal penerimaan kas pendapatan asli daerah pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Blitar sedangkan dalam penelitian ini adanya peranan

[19] Dian Radiani, "Peranan Pengendalian Internal Persediaan Barang Dagang Dalam Menunjang Efektifitas Pengelolaan Persediaan Barang Dagang" (Skripsi, Universitas Widyatama, Yogyakarta, 2014).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

pengendalian internal terhadap pelayanan *frontliner* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember.[20]

8. Mahardika Pardana tahun 2010, yang berjudul "Evaluasi Sistem Pengendalian Internal Penerimaan Dan Pengeluaran Kas Koperasi Pegawai Republik Indonesia Universitas Malang". Fokus penelitian ini ialah sistem pengendalian internal penerimaan kas dan pengeluaran kas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem pengendalian internal penerimaan kas dan untuk mengetahui sistem pengendalian pengeluaran kas. Sedangkan metode penelitian yang digunakan menggunakan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini adanya sistem pengendalian internal penerimaan dan pengeluaran kas pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia Universitas Malang sedangkan dalam penelitian ini adanya peranan pengendalian internal terhadap pelayanan *frontliner* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember.[21]
9. Raykard Parlin tahun 2001, yang berjudul "Analisis Sistem Pengendalian Internal Kas Pada Bank Nasional Indonesia (BNI)". Fokus penelitian ini ialah sistem pengendalian internal kas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem pengendalian internal kas. Sedangkan metode penelitian yang digunakan menggunakan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini adanya sistem pengendalian internal kas pada Bank Nasional

---

[20] Estiana Patri, "Analisis Sistem Pengendalian Internal Penerimaan Kas Pendapatan Asli Daerah Pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Blitar" (Skripsi, Universitas Brawijaya, Malang, 2012).

[21] Mahardika Pardana, "Evaluasi Sistem Pengendalian Internal Penerimaan Dan Pengeluaran Kas Koperasi Pegawai Republik Indonesia Pada Universitas Malang" (Skripsi, Universitas Malang, Malang, 2010).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Indonesia (BNI) sedangkan dalam penelitian ini adanya peranan pengendalian internal terhadap pelayanan *frontliner* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember.[22]

10. Lidia Purnamasari tahun 2012, yang berjudul "Sistem Pengendalian Internal Penggajian Pada BMT Anda Salatiga". Fokus penelitian ini ialah sistem pengendalian internal penggajian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem pengendalian internal penggajian. Sedangkan metode penelitian yang digunakan menggunakan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini adanya sistem pengendalian internal penggajian sedangkan dalam penelitian ini adanya peranan pengendalian internal terhadap pelayanan *frontliner* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember.[23]

Tabel 2.1
Perbedaan dan Persamaan dengan Penulisan Terdahulu

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Munawaroh (2011)	Peran Pengendalian Internal Dalam Menunjang Efektivitas Sistem Pemberian Kredit Usaha Kecil Dan Menengah Pada BTPN Bandung.	Sama-sama meneliti pengendalian internal dalam perbankan dan menggunakan metode penelitian yang sama.	Dalam hal variabel penelitian Munawaroh meneliti tentang efektivitas sistem pemberian kredit dan dalam penelitian ini meneliti

[22] Raykard Parlin, "Analisis Sistem Pengendalian Internal Kas Pada Bank Nasional Indonesia" (Skripsi, UGM, Yogyakarta, 2001).
[23] Lidia Purnamasari, "Analisis Sistem Pengendalian Internal Penggajian" (Skripsi, STAIN Salatiga, Salatiga, 2012).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

				tentang pelayanan *frontliner.*
2	Dewi (2012)	Pengaruh Pengendalian Internal Dan Gaya Kepemimpinan Dalam Pelayanan *Frontliner* Pada Bank Mandiri Malang.	Sama-sama meneliti pengendalian internal dalam perbankan dan pelayanan *frontliner*.	Dalam hal variabel penelitian Dewi meneliti tentang pengendalian internal dan gaya kepemimpinan. Sedangkan dalam penelitian ini hanya meneliti tentang pengendalian internal. Dan metode penelitian yang digunakan berbeda.
3	Rahmada (2010)	Analisis Pengendalian Internal Atas Penerimaan Dan Pengeluaran Kas Pada Bank BCA Malang.	Sama-sama meneliti pengendalian internal dalam perbankan.	Menggunakan pedekatan kuantitatif sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif.
4	Eka Widiya (2014)	Pengaruh Sistem Pengendalian Internal, Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Kapasitas Auditor Internal Terhadap	Sama-sama meneliti pengendalian internal dalam perbankan.	Metode penelitian yang digunakan *saturation sampling.*

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

		Kualitas Laporan Keuangan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah se-Jabodetabek		
5	Siti Nurlola (2004)	Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Dalam Menunjang Efektivitas Pengendalian Internal Pembiayaan Musyarakah Pada Bank Syariah Mandiri Depok	Sama-sama meneliti pengendalian internal dalam perbankan.	Penelitian Siti Nurlola sub variabelnya tentang *musyarakah* sedangkan dalam penelitian ini tentang *frontliner*.
6	Dian Radiani (2004)	Peranan Pengendalian Internal Persediaan Barang Dagangan Dalam Menunjang Efektifitas Pengelolaan Persediaan Barang Dagang.	Sama-sama meneliti pengendalian internal dalam perbankan.	Peneliti Dian Radiani variabelnya tentang menunjang efektifitas pengelolaan persedian barang dagang sedangkan dalam penelitian ini mengenai pelayanan *frontliner*.
7	Estiana Patri (2012)	Analisis Sistem Pengendalian Internal Penerimaan Kas Pendapatan Asli Daerah Pada Dinas Pendapatan Pengelolaan	Sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif.	Memiliki perbedaan dalam variabel penelitian dengan penelitian yang diteliti.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

		Keuangan Daerah Kabupaten Blitar.		
8	Mahardika Pardana (2010)	Evaluasi Sistem Pengendalian Internal Penerimaan Dan Pengeluaran Kas Koperasi Pegawai Republik Indonesia Universitas Malang.	Sama-sama membahas mengenai pengendalian internal dalam perbankan.	Memiliki perbedaan di dalam variabel penelitian dan obyek penelitian.
9	Raykard Parlin (2001)	Analisis Sistem Pengendalian Internal Kas Pada Bank Nasional Indonesia (BNI).	Sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif dan membahas pengendalian internal dalam perbankan.	Memiliki perbedaan dalam variabel penelitian dan obyek penelitian yang berbeda.
10	Lidia Purnamasari (2012)	Sistem Pengendalian Internal Penggajian Pada BMT Anda Salatiga.	Sama-sama menggunakan metode pendekatan kualitatif.	Memiliki perbedaan dalam variabel penelitian dan obyek penelitian.

Sumber Data: Diperoleh dari penelitian terdahulu

Dalam penelitian ini meneliti tentang Pengendalian Internal Terhadap Pelayanan *Frontliner* Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember. Permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah tentang lingkungan pengendalian internal dan aktivitas pengendalian internal dalam pelayanan *frontliner*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan lingkungan serta aktivitas pengendalian internal terhadap pelayanan *frontliner*. Sedangkan metode yang digunakan penelitian ini adalah

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

pendekatan kualitatif, dimana teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

B. Kajian Teori

a. Pengendalian Internal

1) Pengertian Pengendalian Internal

a) Pengendalian internal adalah seperangkat kebijakan dan prosedur untuk melindungi aset atau kekayaan perusahaan dari segala bentuk tindakan penyalahgunaan, menjamin tersedianya informasi akuntansi yang akurat, memastikan bahwa semua ketentuan hukum berjalan, kebijakan manajemen telah dipatuhi dan dijalankan sebagaimana mestinya oleh seluruh karyawan perusahaan.[24]

Dalam hal ini juga berhubungan dengan ayat Al-Qur'an yakni:

هَلۡ جَزَآءُ ٱلۡإِحۡسَٰنِ إِلَّا ٱلۡإِحۡسَٰنُ ٦٠

Artinya: Tidak ada balasan kebaikan kecuali kebaikan (pula).

(Ar-Rahman: 60)

b) Pengendalian internal *(internal control)* memiliki pengertian secara sempit dan luas. Dalam pengertian sempit merupakan *internal check*, yaitu melakukan pengujian atas kebenaran perkalian, penjumlahan, dan pengurangan angka-angka yang tertera dalam formulir, serta penelitian cara pencatatan. Dalam pengertian luas,

---

[24] Hery, *Akuntansi*, 159.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

pengendalian internal tidak sekedar menguji kebenaran angka-angka dan pencatatan, tetapi mencakup mekanisme dari seluruh perangkat yang digunakan manajemen untuk melaksanakan fungsi pengawasan.[25]

c) Pengawasan internal, mencakup struktur organisasi seluruh metode dan prosedur yang diterapkan oleh perusahaan untuk menggunakan hartanya, mengecek ketelitian dan kepercayaan terhadap data akuntansi, mendorong kegiatan agar efisien, dan mengajak untuk mentaati kebijakan perusahaan.

2) Komponen Pengendalian Internal

Latar belakang diciptakannya model-model pengendalian adalah karena tidak adanya keseragaman sehingga antara masing-masing organisasi melaksanakan berbagai kegiatan pengendalian yang berbeda-beda karena tidak adanya pedoman yang dapat digunakan dan dengan demikian, akan menyulitkan bagi auditor internal maupun eksternal untuk melakukan evaluasi. Model-model pengendalian internal terdiri dari beberapa macam komponen pengendalian internal yakni:

1. Lingkungan Pengendalian Internal, terdiri dari 6 komponen yakni :
   a. Integritas dan nilai-nilai etika yakni mencakup tindakan manajemen untuk menghilangkan atau mengurangi inisiatif

[25] Chairul Maron, *Sistem Akuntasi Perusahaan Dagang* (Jakarta: PT Grasido, 2002) , 02.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

dan godaan yang dapat mendorong personil untuk terlibat dalam tindakan yang tidak jujur, ilegal dan tidak etis.

b. Komitmen terhadap kompetensi yakni pengetahuan dan keahlian yang diperlukan seseorang untuk menyelesaikan tugasnya. Komitmen terhadap kompetensi meliputi pertimbangan manajemen atas pengetahuan, keahlian yang diperlukan, kecerdasan dan pengalaman yang diperlukan untuk mengembangkan kompetensi tersebut.

c. Partisipasi dewan direksi dan komite audit yakni dalam organisasi swasta merupakan suatu faktor yang penting di dalam lingkungan pengendalian yang baik karena adanya dewan direksi dan komite audit yang bekerja dengan maksimal di dalam melakukan pengawasan terhadap aktivitas manajemen dan bekerja sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.

d. Filosofi dan gaya operasi manajemen menjelaskan bahwa dalam mengambil keputusan yang berisiko dan sejauh apa penekanan manajemen atas pencapaian target-target keuangan yang ditetapkan.

e. Struktur organisasi menjelaskan bahwa struktur organisasi akan dapat memberikan konstribusi terhadap kemampuan organisasi untuk mencapai tujuannya dengan cara memberikan

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

kerangka kerja untuk merencanakan, menjalankan, mengendalikan dan memantau aktivitas organisasi.

f. Kebijakan dan praktek sumber daya manusia menjelaskan bahwa dalam menciptakan pengendalian internal yang efektif maka praktik dan kebijakan di bidang sumberdaya manusia harus ditetapkan sedemikian rupa. Sehingga dapat memberikan jaminan bahwa pegawai di dalam organisasi memiliki tingkat integritas, nilai-nilai etika, dan kompetensi yang diperlukan.

2. Penilaian Risiko, yakni proses identifikasi risiko-risiko yang berdampak terhadap pencapaian tujuan organisasi serta menentukan tindakan yang tepat untuk menghadapi resiko-resiko tersebut. Komponen-komponen penilaian risiko pengendalian internal yakni, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi risiko, menilai pentingnya risiko, dan melakukan tindakan-tindakan yang diperlukan untuk menangani risiko.

3. Aktivitas Pengendalian Internal, yakni kebijakan dan prosedur yang membantu untuk memastikan bahwa arahan manajemen dilaksanakan dan diterapkan untuk mengatasi risiko yang teridentifikasi dalam proses penilaian risiko. Biasanya aktivitas tersebut meliputi: pemisahan tugas, otorisasi yang sesuai, dokumen dan catatan yang memadai, pengendalian fisik, pemeriksaan kinerja.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

4. Informasi dan Komunikasi, yakni menjelaskan sebuah sistem informasi yang handal akan dapat menghasilkan laporan-laporan baik itu berupa laporan operasional, laporan keuangan, maupun informasi-informasi yang menunjukkan kepatuhan sehingga memungkinkan manajemen menjalankan bisnisnya dengan baik.
5. Pemantauan, menjelaskan aktivitas pemantauan berkaitan dengan penilaian yang berjalan atas kualitas pengendalian internal oleh manajemen untuk menentukan bahwa pengendalian dijalankan sesuai dengan tujuannya.[26]

3) Tujuan Pengendalian Internal

Alasan perusahaan untuk menerapkan pengendalian internal adalah untuk membantu pimpinan agar perusahaan dapat mencapai tujuan dengan efisien. Tujuannya untuk memberikan keyakinan memadai dalam tiga hal yakni:

a. Untuk menjaga seluruh aset di dalam perusahaan.
b. Untuk memastikan informasi yang tersedia dalam perusahaan secara akurat dan dapat diandalkan.
c. Untuk memastikan karyawan telah mentaati hukum dan peraturan.[27]

---

[26] Alvin Arens, Mark S Beasley, Randar J Elder, *Auditing dan Jasa Assurance Jilid 1* (Jakarta: PT Glora Aksara Pratama, 2008), 375-386.
[27] Hery, *Akuntansi*, 159.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

4) Prinsip Pengendalian Internal

Untuk mengamankan aset dan meningkatkan keakuratan serta keandalan catatan akuntansi, perusahaan biasanya akan menerapkan prinsip pengendalian internal tertentu. Tentu saja, ukuran dan luasnya pengendalian internal disesuaikan dengan besar kecilnya bisnis perusahaan, sifat atau jenis bisnis perusahaan dan termasuk filosofi manajemen perusahaan. Masing-masing prinsip pengendalian internal yakni:[28]

a. Penetapan Tanggung Jawab

Penetapan tanggung jawab disini agar supaya masing-masing karyawan dapat bekerja sesuai dengan tugas atau keahliannya yang telah diberikan. Penetapan tanggung jawab disini adalah meliputi pemberian otoritas untuk menyetujui atas sebuah transaksi. Contohnya pemberian kredit untuk nasabah, dalam pemberian kredit ini haruslah terlebih dulu meminta izin dari manajer kredit, selaku orang yang benar-benar memiliki wewenang untuk memberikan kredit kepada nasabah. Untuk menjamin pengendalian internal yang baik, maka dalam kasus pemberian kredit sebaiknya manajer bukan *marketing* yang memiliki wewenang untuk menganalisa atau menentukan kelayakan kredit dari nasabah.

[28] Ibid, 162.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

b. Pemisahan Tugas

Pemisahan tugas di sini maksudnya adalah pemisahan fungsi atau pembagian kerja yakni:

1. Pekerjaan karyawan haruslah sesuai dengan bidangnya masing-masing.
2. Harus adanya pemisahan tugas antara karyawan yang menangani pekerjaan pencatatan aset dengan karyawan yang menangani langsung aset secara fisik.

   Rasionalisasi dari pemisahan tugas ini adalah bahwa tugas atau pekerjaan dari seorang karyawan seharusnya dapat memberikan dasar yang memadai untuk mengevaluasi pekerjaan karyawan lainnya. Jadi hasil pekerjaan karyawan dapat diperiksa selalu kebenarannya oleh karyawan lainnya. Ketika seseorang bertanggung jawab atas seluruh pekerjaan, biasanya potensi munculnya kasalahan maupun kecurangan akan meningkat. Oleh sebab itu, sangatlah penting kalau pekerjaan yang berbeda seharusnya dikerjakan oleh karyawan yang berbeda pula.

c. Dokumentasi

Dokumen memberikan bukti bahwa transaksi bisnis atau peristiwa ekonomi telah terjadi. Dengan memberikan tanda tangan pada dokumen orang yang bertanggung jawab atas terjadinya sebuah transaksi atau peristiwa dapat diketahui dengan mudah. Dokumentasi atas transaksi seharusnya dibuat ketika transaksi terjadi. Dokumen

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

juga seharusnya bernomor urut tercetak dan seluruh dokumen tersebut dapat dipertanggung jawabkan. Dokumen yang bernomor urut membantu untuk mencegah terjadinya pencatatan transaksi secara berganda serta juga membantu untuk mencegah terjadinya transaksi yang tidak dicatat.

d. Pengendalian Fisik, Mekanik, Dan Elektronik

Penggunaan pengendalian fisik, mekanik dan elektronik sangatlah penting. Pengendalian fisik terutama terkait dengan pengamanan aset. Pengendalian mekanik dan elektronik juga menggunakan aset. Contohnya:

1. Uang kas dan surat-surat berharga sebaiknya disimpan dalam brankas.
2. Catatan-catatan akuntansi yang penting juga harus disimpan dalam brankas yang terkunci.
3. Adanya sistem pemadam kebakaran atau alarm yang memadai.

e. Pengecekan Independen Atau Verifikasi Internal

Kebanyakan sistem pengendalian internal memberikan pengecekan independen atau verifikasi internal. Prinsip ini meliputi peninjauan ulang, perbandingan dan pencocokan data yang telah disiapkan oleh karyawan lainnya yang berbeda. Untuk memperoleh manfaat yang maksimum dari pengecekan independen atau verifikasi internal, maka:

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

1. Verifikasi seharusnya dilakukan secara periodik atau berkala tetapi bisa juga dilakukan secara dadakan apabila dibutuhkan.
2. Verifikasi sebaiknya dilakukan oleh orang yang independen.
3. Ketidakcocokan atau ketidaksesuaian seharusnya dilaporkan ketingkatan manajemen yang memang dapat mengambil tindakan korektif secara tepat.

f. Keterbatasan Pengendalian Internal

Faktor manusia adalah faktor yang sangat penting sekali dalam setiap pelaksanaan sistem pengendalian internal. Sebuah sistem pengendalian yang baik akan dapat menjadi tidak efektif oleh karena adanya karyawan yang kelelahan, ceroboh dan bersikap acuh tak acuh.[29]

5) Peraturan Bank Indonesia Tentang Pengendalian Internal

Dalam rangka menerapkan pengendalian internal yang menyeluruh secara efektif sebagaimana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 5/8/PBI/2003 tanggal 19 Mei 2003 tentang Penerapan Standar Pengendalian Internal. Maka perlu diatur ketentuan pelaksanaan dalam suatu Surat Edaran Bank Indonesia, dengan pokok-pokok ketentuan yang ditetapkan, diantaranya:

[29] Ibid, 162-170.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

1. Pedoman Standar Pengendalian Internal bagi Bank Umum merupakan acuan standar pengendalian internal yang wajib dipenuhi oleh Bank.
2. Bank yang telah memiliki pengendalian internal namun belum memenuhi acuan Pedoman Standar Pengendalian Internal bagi Bank Umum, wajib menyesuaikan dan menyempurnakannya dengan berpedoman pada Lampiran Surat Edaran Bank Indonesia.
3. Pedoman Standar Pengendalian Internal sebagaimana dimaksud pada angka 2, disampaikan kepada Bank Indonesia selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari sejak ditetapkannya pedoman yang disempurnakan. Penyempurnaan pedoman tersebut dilakukan sesuai dengan jadwal yang dimuat dalam *action plan* atau selambat-lambatnya tanggal 31 Desember 2004.
4. Dalam penyusunan Pengendalian Internal, Bank wajib mempertimbangkan total aset, produk dan jasa yang ditawarkan, termasuk produk dan jasa baru, kompleksitas operasional, jaringan kantor, profil risiko dari setiap kegiatan usaha, metode yang digunakan untuk pengolahan data dan pengukuran risiko, serta ketentuan terkait yang berlaku.
5. Pedoman Standar Pengendalian Internal bagi Bank Umum sekurang-kurangnya mencakup 5 (lima) elemen pokok, yaitu:
   a. Pengawasan oleh manajemen dan budaya pengendalian.
   b. Identifikasi dan penilaian risiko.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

c. Kegiatan pengendalian dan pemisahan fungsi.

d. Sistem akuntansi, informasi dan komunikasi.

e. Kegiatan pemantauan dan tindakan koreksi penyimpangan.

6. Lampiran mengenai Pedoman Standar Pengendalian Internal bagi Bank Umum merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Surat Edaran Bank Indonesia.[30]

6) Ruang Lingkup Pengendalian Internal

Struktur pengendalian internal meliputi kebijakan, organisasi, prosedur, metode dan ketetuan yang terkoordinasi yang dianut dalam satuan usaha. Struktur pengendalian internal bertujuan untuk mengamankan harta kekayaan, keandalan data akuntansi, mengoptimalkan pemanfaatan sumberdaya secara ekonomi dan efisien serta mendorong ditaatinya kebijakan manajemen yang telah digariskan. Dalam usaha perbankan yang melibatkan dana dari masyarakat luas.[31]

b. Pelayanan *Frontliner*

Secara etimologis dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan mengandung arti usaha melayani kebutuhan orang lain.

---

[30] Surat Edaran Bank Indonesia, No.5/22/DPNP, Tentang Pedoman Standar Pengendalian Internal Bagi Bank Umum.

[31] Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Audit Intern Bank* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka, 2014), 458.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Pengertian lebih luas merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.[32]

Pelayanan menurut Kotler yaitu *"A Service any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything, its production may or may no to be a physical product".* Maksudnya yaitu pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pengertian *service* menurut pakar ekonomi lainnya yaitu menurut Bermen *"Customer service refers to the identifiable, but sometimes intangible activities undertaken by a retailer in conjunction with the basic goods and service it sells."* Komponen pelayanan dalam bisnis tidak dapat dipisahkan baik untuk perusahaan jasa maupun perusahaan dagang.[33]

Pada dasarnya pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan pengertian tersebut, dapat dijabarkan karakteristik dari suatu pelayanan sebagai berikut:

1) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2) Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.

---

[32] Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Pelayanan Perbankan* (Jakarta: Gramedia Pustaka, 2014), 75.
[33] Laksana Fajar, *Manajemen Pemasaran* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), 85-86.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

3) Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.[34]

Sedangkan karakteristik jasa (*service*) terdiri dari 12 karekteristik, yaitu:

1) Pelayanan merupakan output tak berbentuk *(intangible output).*
2) Pelayanan merupakan output variabel dan tidak standar.
3) Pelayanan tidak dapat disimpan dalam inventori, tetapi dapat dikonsumsi dalam produksi.
4) Terdapat hubungan langsung yang erat dengan pelanggan melalui proses pelayanan.
5) Pelanggan berpartisipasi dalam proses memberikan pelayanan.
6) Keterampilan personil diserahkan atau diberikan secara langsung kepada pelanggan.
7) Pelayanan tidak dapat diproduksi secara masal.
8) Membutuhkan pertimbangan pribadi yang tinggi dari individu yang memberikan pelayanan.
9) Perusahaan jasa pada umumnya bersifat padat karya.

Sedangkan pengertian dan karakteristik pelayanan *teller* ialah:

a) Pelayanan *Teller*

Teller adalah petugas bank yang bekerja bertanggung jawab untuk menerima simpanan, mencairkan cek, dan

[34] Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Pelayanan,* 85.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

memberikan jasa pelayanan perbankan lain kepada masyarakat, tanda tangan pengesahan kasir diperlukan sebagai tanda sah suatu dokumen transaksi pada lembaga keuangan. Pada bank besar telah ditetapkan tugas dan fungsi kasir berdasarkan uraian tugas, misalnya seorang kasir memproses penerima simpanan yang diterima lewat surat, menyimpan dan mencatat seluruh bukti penyimpanan dan pembayaran dari setiap nasabah.

Seorang *teller* harus menciptakan citra profesional, ramah dan konsisten dalam menjalankan tugas dengan memperhatikan hal-hal berikut:

1) Memeriksa secara teliti setiap transaksi yang sedang dilakukan dan selalu mengikuti prosedur standar.
2) Menunjukkan perhatian dan keramahan pada saat menerima nasabah di kantor.
3) Bersifat profesional dengan tidak membeda-bedakan nasabah. Melayani sesuai urutan kedatangan dan memperhatikan hal-hal yang khusus (seperti orang tua, cacat dan hamil besar yang perlu diberi bantuan lebih).
4) Tidak melakukan hal-hal yang menimbulkan kesan negatif dan tidak profesional (seperti: ngobrol, bercanda, berselisih, melamun, mengumpat, atau berteriak dengan rekan kerja atau nasabah lain).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

5) Harus bersifat jujur dan tidak melakukan hal-hal yang dapat merugikan perusahaan dan nasabah (curang dalam melayani, memberikan informasi atau rahasia perusahaan atau nasabah kepada pihak yang tidak berwenang).

Sebagai *frontliner*, *teller* mendukung pengembangan bisnis bank dengan memberikan pelayanan yang baik, cepat dan tepat kepada nasabah sesuai "standar pelayanan *teller*". Karena berada di bagian depan yang langsung bertemu dengan nasabah. *Teller* wajib menjaga kerapian dan kebersihan kantor *teller*. *Teller* juga mendukung dalam melaksanakan *cross selling* atas produk-produk bank dengan melakukan promosi kepada nasabah. Karena bertemu langsung dengan nasabah, *teller* juga menampung saran nasabah dengan menyampaikannya kepada atasan. Pekerjaan *teller* dikategorikan sebagai pekerjaan pokok karena melalui pekerjaan tersebut terdapat interaksi awal antara bank dengan nasabah atau konsumen perbankan untuk melakukan penyetoran atau penarikan tunai dan non tunai.[35]

[35] Ibid, 3-4.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

b) Tugas Dan Tanggung Jawab *Teller:*

1) Memproses atau melaksanakan transaksi tunai dan non tunai termasuk sesuai batas wewenangnya.
2) Meyakini kebenaran dan keaslian uang tunai.
3) Meyakini kesesuaian jumlah fisik uang dengan transaksi.
4) Melaksanakan pembukuan dan validasi dengan benar.
5) Menjamin kerahasiaan *password* milik sendiri dan tidak melakukan *sharing password* dengan pegawai lainnya.
6) Menjaga keamanan, kebersihan dan ketertiban pemakaian terminal komputer.
7) Melaksanakan penukaran uang lusuh ke cabang koordinator atau *pooling cash* Bank Indonesia.
8) Menjaga keamanan dan kerahasiaan kartu spesimen tanda tangan nasabah.
9) Menjaga kerapian dan kebersihan kantor *teller*.
10) Menyediakan uang tunai pada ATM yang berada di bawah kelolaan outlet.
11) Melakukan verifikasi, validasi dan laporan transaksi *teller*.
12) Meyakini keaslian dan keabsahan spesimen tanda tangan nasabah pada bank dan formulir transaksi penarikan antar cabang.
13) Memeriksa identitas nasabah dengan benar.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

14) Menjamin keamanan *books teller* dan kewenangan memegang *books key*.
15) Melakukan verifikasi dan menandatangani transaksi.
16) Melaksanakan pengambilan dan pengantaran uang ke cabang koordinator atau *pooling cash* atau nasabah.

c) Tanggung Jawab *Teller*:

Melaksanakan kegiatan tertentu mempunyai tanggung jawab. Tanggung jawab merupakan suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan, yakni:

1) Melayani nasabah yang ingin setor, ambil uang, transfer dan lain-lain dengan teliti dan cepat.
2) Menjaga kerahasiaan bank dan nasabah.
3) Menjaga kebersihan dan kerapian ruang kerja.
4) Menjaga keamanan alat-alat identitas *teller* yaitu *User ID*, *password*, anak kunci, *cash box* dan laci.
5) Patuh terhadap peraturan perusahaan.[36]

d) Kemampuan

Kemampuan adalah pengetahuan dan penampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang pelayanan prima yang dapat meliputi kemampuan dalam bidang kerja

[36] Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Pelayanan*, 5-6.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

yang ditekuni, untuk melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan *public relation* sebagai instrumen dalam membawa hubungan kedalam dan keluar organisasi atau perusahaan.[37]

Service Ability (kemampuan pelayanan) merupakan karakteristik yang berkaitan dengan kecepatan, keramahan, kesopanan, kompetensi, dan kemudahan dalam perbaikan.[38]

Seorang karyawan pasti akan dihadapkan pada masalah atau keluhan nasabah. Pengaduan nasabah adalah ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian bank. Oleh karena itu, untuk mengatasi keluhan nasabah haruslah dilakukan dengan cara yang positif. Penanganan keluhan harus serius, cepat dan tuntas. Maka dari itu karyawan dituntut untuk memiliki kemampuan khususnya dalam mengelola keluhan nasabah (*complain handling*). Berikut ini adalah beberapa hal penting yang perlu diperhatikan dalam mengatasi keluhan:

1) Empati kepada penyampaian keluhan (*empathy*).
2) Kecepatan memberikan tanggapan (*quick response*).
3) Permintaan maaf (*apology*).
4) Kredibilitas (*credibility).*

---

[37] Ibid, 78.
[38] Laksana, Fajar, *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), 90.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

5) Perhatian (*attentiveness).*[39]

e) Penampilan

Sebagai *frontline officer*, penampilan seorang *teller* sangat penting karena *teller* langsung berhubungan dengan nasabah. Penampilan *teller* bank harus mencerminkan penampilan yang profesional karena bank adalah bisnis kepercayaan. Penampilan *teller* yang baik adalah:

1) Persyaratan Penampilan Pria:

(a) Menggunakan seragam sesuai ketentuan bank.

(b) Rambut pendek, tidak melebihi kerah baju dan tersisir rapi serta menggunakan cat rambut dengan warna hitam.

(c) Jika berkumis dicukur rapi dan tidak boleh bercambang.

(d) Menggunakan sepatu formal bewarna hitam.

(e) Tidak tercium bau badan dan mulut.

(f) Kuku terpelihara pendek dan bersih.

(g) Aksesoris berupa jam tangan dan maksimal 1(satu) cincin.

2) Persyaratan Penampilan Wanita:

(a) Menggunakan seragam sesuai ketentuan bank.

---

[39] Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Pelayanan Perbankan,* 78.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

(b) Rambut kering, tersisir rapi, dan menggunakan cat rambut dengan warna hitam.

(c) Rias wajah menggunakan bedak dan lipstik dengan warna tidak menyolok. Jika menggunakan jilbab tanpa motif (polos) sesuai dengan warna seragam.

(d) Menggunakan sepatu formal warna hitam dengan hak minimal 3 cm dan maksimal 7 cm.

(e) Tidak tercium bau badan dan mulut.

(f) Kuku terpelihara, pendek dan bersih.

(g) Jika memakai kutek dengan *soft color*.

(h) Tidak boleh memakai lebih 1 aksesoris dalam 1 (satu) titik dan maksimal 7 titik (telinga 2 titik, leher atau dada 1 titik, jari tangan 2 titik untuk jari kanan dan kiri , pergelangan tangan 2 titik untuk kanan dan kiri yang salah satunya jam tangan).[40]

f) Keterampilan

Untuk menjalankan tugas dan tanggung jawabnya seorang *teller* dituntut untuk memiliki keterampilan dasar tertentu. Keterampilan dasar tersebut dibutuhkan agar seorang *teller* mampu memproses seluruh transaksi yang menjadi tanggung jawabnya dengan lancar dan sesuai standar

[40] Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Pelayanan Perbankan*, 10.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

bank. Berikut ini keterampilan dasar yang dituntut dari seorang *teller*:

1) Pemeriksaan Identitas, yakni pemeriksaan identitas nasabah dilakukan dengan cara memeriksa keaslian identitas dan memeriksa kebenaran identitas.
2) Pemeriksaan Formulir, yakni pemeriksaan formulir terkait transaksi yang dilakukan seorang *teller* harus mencakup kesesuaian, kelengkapan dan kebenaran pengisian formulir, kesesuaian penulisan jumlah uang serta pemeriksaan keaslian uang.
3) Pemeriksaan tanda tangan adalah pencocokan tanda tangan pada slip transaksi dengan dokumen asli.
4) Pemeriksaan Validasi, yakni *teller* harus melakukan verifikasi terhadap setiap transaksi yang telah diproses dengan mencocokkan hasil validasi transaksi dengan data yang tercantum pada slip transaksi.
5) Jika terjadi ketidaksesuaian karena kesalahan *teller*. Maka *teller* harus melakukan koreksi transaksi dan memposting transaksi yang sebenarnya.
6) Jika ketidaksesuaian terdapat pada data yang ditulis oleh nasabah, maka *teller* harus melakukan tindakan berikut:
   (a) Melakukan konfirmasi dengan nasabah.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

(b) Meminta nasabah untuk melakukan perbaikan dan tandatangan sebagai tanda persetujuan perubahan.

(c) Jika transaksi harus diposting ulang maka *teller* harus melakukan koreksi transaksi sebelumnya dan memposting ulang transaksi.

(d) Jika transaksi dibatalkan maka *teller* harus melakukan koreksi transaksi dan melampirkan dokumen hasil koreksi pada dokumen yang dibatalkan.[41]

g) Sikap Atau Etika

Dalam arti sempit etika artinya tatacara berhubungan dengan manusia lainnya. Dalam arti luas etika sering disebut tindakan mengatur tingkah atau perilaku manusia dengan masyarakat. Etika perbankan yang harus dijalankan oleh setiap karyawan:

1) Ingin membantu setiap keinginan dan kebutuhan nasabah secara tuntas.
2) Selalu memberi perhatian terhadap permasalahan yang dihadapi nasabah.
3) Sopan dan ramah dalam melayani nasabah tanpa melakukan deskriminasi dalam bentuk apapun.

[41] Ibid, 15-17.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

4) Memiliki rasa toleransi yang tinggi terhadap segala tindak tanduk para nasabah.
5) Menjaga perasaan nasabah agar tetap tenang, nyaman dan menimbulkan kepercayaan.
6) Dapat menahan emosi dari setiap kasus yang dihadapi terutama dalam melayani nasabah yang berperilaku kurang baik.
7) Menyenangkan orang lain merupakan sikap yang harus selalu ditunjukkan oleh setiap karyawan bank.[42]

Selain hal di atas, ada beberapa tujuan dan manfaat etika yang diberlakukan untuk seluruh karyawan bank yaitu:

(a) Untuk persahabatan dan pergaulan, etika dapat meningkatkan keakraban dengan nasabah atau tamu.
(b) Menyenangkan orang lain, maksudnya adalah dengan salah satu cara melalui memuaskan orang lain.
(c) Membujuk nasabah, salah satu cara membujuk nasabah adalah melalui etika karena mereka merasa tersanjung akibat etika yang diberikan oleh pegawai bank.

[42] Ibid, 17.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

(d) Mempertahankan nasabah, khusus untuk nasabah lama tidak akan pindah ke bank lain karena sudah merasa puas atas pelayanan yang diberikan bank.

(e) Membina dan menjaga hubungan, dalam etika juga akan menimbulkan rasa ketertarikan sehingga terbina hubungan yang lebih baik dan akrab.

(f) Berusaha menarik nasabah, etika juga berusaha untuk menarik nasabah sehingga bukan tidak mungkin dengan etika akan menambah jumlah nasabah.

Ada beberapa manfaat yang akan diperoleh dengan adanya etika antara lain:

(a) Dapat meningkatkan rasa percaya diri bagi seluruh pegawai bank karena pegawai bank merasa memiliki nilai lebih dibandingkan nasabah, baik penampilan, cara bicara, maupun perilaku.

(b) Dengan berlaku sopan, ramah tamah, murah senyum, dan berperilaku yang menyenangkan maka nasabah akan merasa nyaman.

(c) Petugas bank juga sangat disegani dan disenangi oleh nasabah karena etika yang dimilikinya.[43]

---

[43] Mugi Raharjo, *Pemasaran Lembaga Keuangan Perbankan* (Surakarta: LPP UNS, 2009), 67-68.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Maka dari itu dalam melayani nasabah, agar bersikap profesional dalam melayani nasabah, *teller* mempunyai panduan dalam bersikap yang terdiri dari:

(a) Sikap Mengawali Pelayanan Yang Dilakukan *Teller* Kepada Nasabah:

1. Berdiri
2. Tersenyum
3. Mengucapkan salam: "Selamat Pagi atau Siang…"
4. Menyapa nasabah dengan sebutan bapak atau ibu.
5. Mengkonfirmasi layanan nasabah, contoh: "Ada yang bisa saya bantu Bapak atau Ibu ..."

(b) Sikap Selama Berinteraksi Dengan Nasabah:

1. Menginformasikan apakah nama yang tertera di formulir transaksi adalah nasabah yang datang bertransaksi.
2. Setelah tahu nama nasabah, gunakan nama nasabah selama melayani.
3. Minta izin kepada nasabah ketika akan menghitung uang.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

4. Jika harus meninggalkan kantor karena terkait transaksi yang harus dilakukan, minta izin terlebih dahulu kepada nasabah. Apabila sudah selesai dan kembali ke kantor maka ucapkan terima kasih kepada nasabah karena sudah menunggu.

(c) Sikap *Teller* Pada Saat Mengakhiri Pelayanan:

1. Tersenyum.
2. Tawarkan bantuan lain.
3. Ucapkan salam: "Selamat Pagi atau Siang…."
4. Ucapkan terima kasih dan sebutkan nama nasabah: "Terima kasih Pak/Bu...(nama nasabah).[44]

a) Pelayanan *Customer Service*

Customer service (CS) merupakan petugas atau karyawan yang sengaja dibentuk untuk melayani nasabah oleh industri keuangan seperti perbankan dan asuransi. Namun bedanya dengan *teller*, *customer service* dalam bertugas melayani nasabah lebih banyak bicara dan tidak

[44] Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Pelayanan*, 36-37.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

berhubungan dengan penyetoran dan penarikan uang. Secara umum, pengertian *customer service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang. Secara umum peranan *customer service* bank adalah:

1) Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.
2) Berusaha untuk mendapatkan nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah kita dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk.[45]

b) Tugas-tugas *Customer Service*:

1) Sebagai Resepsionis

Dalam hal ini, *customer service* bertugas menerima tamu atau nasabah yang datang ke bank dengan ramah, sopan, tenang, simpatik, menarik dan menyenangkan. Dalam hal ini *customer service* harus selalu memberi perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas. Penggunaan bahasa yang mudah

[45] Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta, Raja Grafindo, 2008), 25.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

dimengerti serta mengucapkan salam: “Selamat Pagi…” sesuai kondisi.

2) Sebagai *Deskman*

Sebagai *deskman*, tugas *customer service* antara lain memberikan informasi mengenai produk-produk bank, antara lain menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank. Sebagai *deksman*, tugas *customer service* juga harus menyiapkan berbagai brosur dan formulir untuk kepentingan nasabah. Kemudian menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi sesuai dengan transaksi yang dilakukan.

3) Sebagai *Salesman*

Sebagai *salesman*, tugas *customer service* bank adalah berusaha sekuat tenaga menjual produk perbankan. *Customer service* mengadakan pendekatan dan mencari nasabah baru.

4) Sebagai Komunikator

Tugas *customer service* yang terakhir adalah sebagai komunikator dengan cara memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Selain itu, juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan, atau konsultasi.[46]

c) Syarat *Customer Service*

Persyaratan yang harus dipenuhi adalah mulai dari calon karyawan melamar sebagai karyawan khususnya untuk *customer service*. Kemudian persyaratan selama menjadi atau telah menjalankan tugasnya sebagai *customer service*, yakni:

1) Persyaratan Fisik

Seorang *customer service* harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik dari segi wajah, warna kulit dan ukuran badan. Demikian pula untuk ukuran badan misalnya tinggi yang ideal seorang wanita 160 cm dan laki-laki 165 cm. Berat badan juga harus ideal dengan tinggi badan. *Customer service* juga harus memiliki jiwa yang sehat, artinya *customer service* harus sehat jasmani dan rohani.

2) Persyaratan Mental

Persyaratan mental merupakan persyaratan non fisik tetapi kejiwaan. *Customer service* harus memiliki mental yang kuat dalam melayani nasabah karena dengan mental yang kuat akan memberikan kepercayaan diri yang baik. Mental *customer service* harus ditujukkan

---

[46] Ibid, 30.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

dengan perilaku yang baik seperti sabar, ramah, dan murah senyum. *Customer service* juga harus memiliki rasa percaya diri yang tinggi, tidak rendah diri, memiliki inisiatif, teliti, cermat, rajin, jujur, dan memiliki rasa tanggung jawab. Semua ini merupakan ukuran mental yang harus dipenuhi oleh seorang *customer service.*

3) Persyaratan Kepribadian

Customer service harus memiliki kepribadian yang baik seperti murah senyum, sopan dan lemah lembut melayani nasabah. *Customer service* juga harus energik dan gesit. Dalam melayani nasabah, kesan pertama yang mengesankan perlu ditonjolkan. *Customer service* juga harus mampu mengendalikan diri, tidak mudah marah, tidak terpancing untuk berbuat dan berkata kasar. *Customer service* harus mampu mengendalikan gerakan-gerakan tubuh yang mengesankan dan tidak terpancing untuk berbicara hal-hal yang bersifat negative.

4) Persyaratan Sosial

Customer service harus memiliki jiwa sosial yang tinggi terhadap seluruh nasabah. *Customer service* harus bijaksana dan memiliki budi pekerti yang luhur. Disamping itu *customer service* harus pandai bergaul

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

dengan semua kalangan. Hal lain yang harus diperhatikan adalah *customer service* harus pandai bicara dan tidak kaku. *Customer service* juga harus mampu dengan cepat menyesuaikan diri dengan lingkungannya dan dapat bekerja sama dengan berbagai pihak.[47]

a) Tugas Satuan Pengamanan (Satpam)

Tugas satpam dalam memberikan pelayanan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan perusahaan secara keseluruhan. Satpam yang betugas melindungi seluruh aset perusahaan dan juga berkewajiban melindungi keamanan nasabah. Nasabah akan merasa aman untuk melakukan kegiatan jika dijaga oleh keamanan yang baik. Keamanan yang baik tidak hanya bertindak tegas akan tetapi juga ramah, sopan, dan lemah lembut tehadap nasabah.[48]

[47] Ibid, 35.
[48] Ibid, 25.

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan hal yang harus ada ketika akan melakukan penelitian, hal tersebut dimaksudkan supaya penelitian tersebut berkembang secara sistematis dan terarah. Dalam metode penelitian tersebut berisi tentang cara-cara ilmiah yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan atau menemukan ilmu pengetahuan baru dengan benar.

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian karya tulis ini merupakan penelitian kualitatif yaitu penelitian yang berlandaskan pada filsafat, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci dan teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan.[49]

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena peneliti ingin menggunakan lingkungan alamiah sebagai sumber data dan juga karena penelitian kualitatif sifatnya induktif yakni penelitian yang tidak hanya dimulai dari teori tetapi dari lapangan.

Sedangkan jenis penelitiannya adalah studi kasus yakni komponen pengendalian internal yang berada dalam Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Area Jember. Diantaranya: peran lingkungan pengendalian internal

[49] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2016), 9.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

terhadap pelayanan *frontliner* dan aktivitas lingkungan pengendalian internalnya.[50]

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember. Alasan peneliti memilih lokasi ini karena dalam pengendalian internal upaya yang digunakan ialah lingkungan pengendalian internal yakni Bank Syariah Mandiri terus meningkatkan kinerjanya dengan cara menarik nasabah dan menumbuhkan sikap loyalitas nasabah dengan memberikan pelayanan yang baik. Untuk mendukung pengelolaan bank yang sehat dan aman. Bank Syariah Mandiri telah menerapkan suatu sistem pengendalian internal yang dituangkan dalam suatu pedoman standar pengendalian internal yang disahkan oleh Direksi dalam Surat Edaran No. 6/018/OPS tanggal 6 Mei 2004, mengacu pada Surat Edaran Bank Indonesia No. 5/22/DPNP tanggal 29 September 2003 tentang Pedoman Standar Pengendalian Internal bagi Bank Umum.

C. Subyek Penelitian

Subyek penelitian merupakan sumber informasi untuk mencari data-data dan masukan dalam mengungkap masalah penelitian atau yang biasa dikenal dengan istilah "informasi" yaitu orang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi atau kondisi latar dalam penelitian ini,

---

[50] Mundir, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Jember: Stain Press, 2013), 205.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

peneliti dapat memperoleh data dengan mewawancarai narasumber yang terdiri dari:

1. HRD (Sdr Dani) Bank Mandiri Syariah Kantor Area Jember.
2. Karyawan Bank Mandiri Syariah Kantor Area Jember. Meliputi: *Teller* (Sdri Windra), *customer service* (Sdr Hengky) dan *security* (Sdr Febrian).

Dalam menentukan informan pada penelitian ini, peneliti lebih fokus pada bagian-bagian tertentu di Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Area Jember, dikarenakan informan tersebut berhubungan fokus masalah yang diteliti dan dapat memberikan data yang diperlukan oleh peneliti.

D. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan pada penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Teknik ini menuntut adanya pengamatan dari si peneliti baik secara langsung ataupun tidak langsung terhadap objek penelitiannya. Instrumen yang digunakan dapat berupa lembar pengamatan, panduan pengamatan dan lainnya.[51]

Observasi adalah suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.[52]

---

[51] Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), 51.
[52] Sutrisno, *Metodologi Research* (Yogyakarta: UGM, 1980), 137.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data observasi partisipatif pasif ialah peneliti datang di tempat kegiatan tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut.[53]

Metode ini digunakan untuk mengamati secara langsung peran pengendalian internal terhadap pelayanan *frontliner* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember. Adapun data yang diperoleh dalam metode observasi adalah sebagai berikut:

(1) Mengetahui letak lokasi Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember.
(2) Mengetahui pengendalian internal pada perbankan.
(3) Mengetahui pelayanan yang diberikan oleh *frontliner* Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember.

2. Wawancara

Wawancara merupakan komunikasi atau pembicaraan dua arah yang dilakukan oleh pewawancara untuk menggali informasi yang relevan dengan tujuan penelitian.[54]

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk mengumpulkan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.[55]

---

[53] Sugiyono, *Metode Penelitian Dan Pengembangan* (Bandung: Alfabeta, 2015), 225.
[54] Murti Summarni, *Metodelogi Penelitian Bisnis* (Yogyakarta: Andi Offset, 2006), 85.
[55] Sugiyono, *Metode Penelitian*, 138-140.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Metode yang digunakan untuk memperoleh data yang dibutuhkan terkait dengan lembaga maupun yang menjadi fokus penelitian dalam penelitian ini, yaitu mulai dari sejarah, visi dan misi, struktur organisasi sampai dengan peran pengendalian internal terhadap pelayanan *frontliner* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember yang ditujukan kepada HRD dan karyawan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Di dalam melaksanakan metode dokumentasi peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya.[56]

Peneliti menggunakan metode dokumentasi sebagai metode pelengkap karena fungsi utamanya untuk mendapatkan data sekunder. Adapun data yang dikumpulkan yaitu sebagai berikut:

(1) Profil Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember.

(2) Riwayat data nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember.

(3) Data lain yang berkaitan dengan penelitian.

E. Analisis Data

Analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milihnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting

---

[56] Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002), 201.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang akan dapat diceritakan kepada orang lain.[57]

Dimana proses analisis data diperoleh dari berbagai sumber, baik data wawancara, pengamatan di lokasi penelitian, dokumen pribadi, dokumen resmi, foto dan sebagainya. Dengan menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Reduksi Data

   Reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan serta kedalaman wawasan yang tinggi. Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok dan memfokuskan pada hal-hal yang penting. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini dengan memberikan kode pada aspek tertentu.[58]

---

[57] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, 63.
[58] Sugiyono, *Memahami Penelitian*, 92.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flow chart* dan sejenisnya. Paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.[59]

3. Penyimpulan dan Verifikasi

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat. Namun, apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten. Maka, kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibilitas. Dengan demikian, kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti

[59] Ibid, 95.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

menjadi jelas dan dapat berupa hubungan kausal atau interaktif hipotesis atau teori.[60]

F. Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan konsep yang menunjukkan kebenaran dan keadaan data dalam suatu penelitian.[61]

Dalam penelitian ini keabsahan data menggunakan triangulasi. Triangulasi adalah teknik yang bersifat menggabungkan atau membandingkan dari berbagai pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.[62] Karena berdasarkan jenis penelitian kualitatif. Triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan bebagai cara dan berbagai waktu.[63]

Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber. Dimana triangulasi sumber menguji kredibilitas data menggunakan cara mengecek data yang diperoleh melalui berbagai sumber tersebut. Peneliti akan melakukan pemilihan data yang sama dan data yang berbeda untuk dianalisis lebih lanjut.

G. Tahap-Tahap Penelitian

Tahap-tahap penelitian ini menguraikan rencana pelaksanaan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, mulai dari pendahuluan,

---

[60] Ibid, 99.
[61] Lexy Moleong, *Metode Penelitan Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), 321.
[62] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, 241.
[63] Ibid, 372.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

pengembangan desain, penelitian sebenarnya dan sampai pada penulisan laporan.[64]

1. Tahap Persiapan
   a) Menyusun rencana penelitian.
   b) Memilih lapangan penelitian.
   c) Menyusun perizinan.
   d) Memilih informan.
   e) Menyiapkan perlengkapan penelitian.
2. Tahap Pelaksanaan Di lapangan
   a) Memahami latar penelitian.
   b) Memahami lapangan penelitian.
   c) Mengumpulkan data.
   d) Menyempurnakan data yang belum lengkap.
3. Tahap Pasca Penelitian
   a) Menganalisa data yang diperoleh.
   b) Mengurus perizinan selesai penelitian.
   c) Menyajikan data dalam bentuk laporan.
   d) Merevisi laporan yang telah disempurnkan.

[64] Tim Penyusun STAIN Jember, *Pedoman penulisan Karya Ilmiah* (Jember: STAIN Jember Press, 2014), 48.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember

1. Sejarah Bank Syariah Mandiri

Krisis multi-dimensi yang melanda Indonesia pada tahun 1997-1998 membawa hikmah tersendiri bagi tonggak sejarah Sistem Perbankan Syariah di Indonesia. Di saat bank-bank konvensional terkena imbas dari krisis ekonomi, saat itulah berkembang pemikiran mengenai suatu konsep yang dapat menyelamatkan perekonomian dari ancaman krisis yang berkepanjangan.

Di sisi lain, untuk menyelamatkan perekonomian secara global, pemerintah mengambil inisiatif untuk melakukan penggabungan (*merger*) 4 (empat) bank milik pemerintah, yaitu Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim dan Bapindo, menjadi satu, satu Bank yang kokoh dengan nama PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk sebagai pemilik mayoritas PT Bank Susila Bakti (BSB). PT BSB merupakan salah satu Bank konvensional yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi. Untuk keluar dari krisis ekonomi, PT BSB juga melakukan upaya *merger* dengan beberapa Bank lain serta mengundang investor asing.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Sebagai tindak lanjut dari pemikiran Pengembangan Sistem Ekonomi Syariah, pemerintah memberlakukan UU No.10 tahun 1998 yang memberi peluang bagi Bank Umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*). Sebagai respon, PT Bank Mandiri (Persero) Tbk melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah, yang bertujuan untuk mengembangkan Layanan Perbankan Syariah di kelompok perusahaan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.

Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari Bank Konvensional menjadi Bank Syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastruktur, sehingga kegiatan usaha BSB berhasil bertransformasi dari Bank Konvensional menjadi Bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999.

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP. DGS/ 1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri (BSM).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 *Rajab* 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

Bank Syariah Mandiri (BSM) merupakan salah satu dari sekian banyak kantor cabang yang berada di provinsi Jawa Timur, yang berada di Jl. PB Sudirman No. 41-43 Jember Lor, Patrang, Jember Jawa Timur yang sebelumnya berlokasi di Jl. Sudirman 52 Jember, dengan pimpinan pertama bapak Edi Mulyono. Dan saat ini beralih nama dengan Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember dengan pimpinan bapak Edi Dwi Efendi.

Bank Syariah Kantor Area Jember didirikan pada tanggal 23 dan diresmikan pada tahun 2004 dengan jumlah karyawan sejumlah 20 orang. Adapun Kantor Cabang yang berada di bawah koordinasi Kantor Area Jember yaitu terletak di Situbondo, Bondowoso, Balung dan Lumajang. Sedangkan Kantor Kas Jember terbesar di daerah kawasan Jember yaitu di daerah Pasar Tanjung Jember dan Kalisat.[65]

PT Bank Syariah Mandiri hadir dan tampil dengan harmonisasi idealisme usaha dengan nilai-nilai spiritual. Bank Syariah Mandiri tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan keduanya, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmonisasi idealisme usaha dan nilai-nilai

[65] Dani (HRD Umum), Wawancara, Jember, 20 Agustus 2017.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

spiritual inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia.[66]

2. Profil Perusahaan

a. Nama : PT Bank Syariah Mandiri (Perseroan Terbatas)

b. Alamat : Wisma Mandiri I, Jl. MH. Thamrin No 5 Jakarta 10340-Indonesia.

c. Telepon : (62-21) 2300509, 39839000

d. Faksimili : (62-21) 39832989

e. Situs Web : www.syariahmandiri.co.id

f. Swift Code : BSMDIDJA

g. Tgl Berdiri : 25 Oktober 1999

h. Tgl Beroprasi : 1 November 1999

i. Modal Dasar : Rp. 2.500.000.000.000,-

j. Modal Disetorkan : Rp. 2.489.021.935.000,-

k. Kantor Layanan : 765 Kantor Cabang di Seluruh Provinsi di Indonesia

l. Jumlah ATM : 182,156 ATM (ATM BSM, ATM Mandiri, ATM Bersama termasuk ATM Mandiri, ATM BSM, ATM Prima dan MEPS).

m. Jumlah Karyawan : 16.170 orang (Per Desember 2016)

---

[66] www.syariahmandiri.co.id (20 Agustus 2017)

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

3. Visi, Misi dan Tata Nilai Bank Syariah Mandiri

a. Visi

Untuk mencapai rencana jangka panjang BSM, maka BSM telah menetapkan visi dan misi yang baru, yaitu: "Bank Syariah Terdepan dan Modern" *(The Leading & Modern Sharia Bank)* Adapun makna dari Visi tersebut adalah sebagai berikut:

1) Untuk Nasabah

BSM merupakan bank pilihan yang memberikan manfaat, menenteramkan dan memakmurkan. Sehingga BSM akan berupaya menjadi bank terpercaya serta memberikan produk dan layanan terbaik berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.

2) Untuk Pegawai

BSM merupakan bank yang menyediakan kesempatan untuk beramanah sekaligus berkarir profesional.

3) Untuk Investor

BSM merupakan institusi keuangan syariah Indonesia terpercaya yang terus memberikan *value* berkesinambungan.

b. Misi

Sejalan dengan Visi BSM yang baru, maka BSM juga menyempurnakan misi BSM sebelumnya. Misi BSM yang baru adalah sebagai berikut:

1) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

2) Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi, yang melampaui harapan nasabah.
3) Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
4) Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
5) Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
6) Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.[67]

c. Tata Nilai

Dalam rangka mewujudkan Visi dan Misi tersebut, insan-insan BSM perlu menyumbang (*share)* untuk BSM dengan nilai-nilai yang relatif seragam. Insan-insan BSM telah menggali dan menyepakati nilai-nilai dimaksud, yang kemudian disebut BSM *Shared Values.* BSM *Shared Values* tersebut adalah ETHIC (*Excellence, Teamwork, Humanity, Integrity,* dan *Customer Focus*).

4. Kegiatan Usaha

a. Kegiatan usaha yang ada pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember dengan total 26 kegiatan usaha yang dijalankan BSM. Per 31 Desember 2015, ke-26 Kegiatan Usaha tersebut dijalankan oleh BSM. Produk atau Jasa BSM dapat dikategorikan menjadi 3 (tiga) produk atau jasa sebagai berikut:

---

[67] www.syariahmandiri.co.id (20 Agustus 2017)

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

a. Produk Pendanaan

1) Tabungan BSM

Tabungan dalam mata uang rupiah dengan akad *Mudharabah Mutlaqah* yang penarikannya sesuai syarat tertentu yang disepakati.

2) BSM Tabungan Berencana

Tabungan berjangka dengan *nisbah* bagi hasil berjenjang serta kepastian bagi penabung maupun ahli waris untuk memperoleh dananya sesuai target waktu dan dengan perlindungan asuransi gratis.

3) BSM Tabungan Simpatik

Tabungan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip *wadiah*, yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat tertentu yang disepakati.

4) BSM Tabungan Mabrur

Tabungan perorangan untuk merencanakan ibadah haji & umrah.

5) BSM Tabungan Mabrur Junior

Tabungan anak untuk merencanakan ibadah haji & umrah.

6) BSM Tabungan Dollar

Tabungan dalam mata uang Dollar yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan dengan menggunakan slip penarikan.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

7) BSM Tabungan Investa Cendekia (TIC)

Tabungan berjangka yang diperuntukkan bagi masyarakat dalam melakukan perencanaan keuangan, khususnya pendidikan bagi putra/putri.

8) BSM Tabungan Perusahaan

Tabungan yang digunakan untuk menampung kelebihan dana rekening giro yang dimiliki Institusi/Perusahaan berbadan hukum dengan menggunakan fasilitas *autosave*.

9) BSM Tabungan Pensiun

Tabungan dalam mata uang rupiah hasil kerjasama BSM dengan PT Taspen yang diperuntukkan bagi pensiunan pegawai negeri Indonesia.

10) BSM Tabunganku

Tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

11) BSM Simpanan Pelajar iB

Tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia, dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

12) BSM Deposito

Produk investasi berjangka yang penarikannya hanya dapat dilakukan setelah jangka waktu tertentu sesuai kesepakatan.

13) BSM Deposito Valas

Produk investasi berjangka yang penarikannya hanya dapat dilakukan setelah jangka waktu tertentu sesuai kesepakatan dalam bentuk valuta asing.

14) BSM Giro

Simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, atau alat perintah bayar lainnya dengan prinsip *wadiah yad dhamanah.*

15) BSM Giro Valas

Simpanan dalam mata uang dollar Amerika yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan prinsip *wadiah yad dhamanah.*

16) BSM Giro *Singapore Dollar*

Simpanan dalam mata uang dollar Singapura yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan prinsip *wadiah yad dhamanah.*

17) BSM Giro *Euro*

Simpanan dalam mata uang Euro yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan prinsip *wadiah yad dhamanah.*

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

18) Sukuk Negara Ritel

Bank Syariah Mandiri sebagai Agen Penjual di Pasar Perdana, menawarkan produk Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) yang bersifat ritel atau yang dikenal dengan istilah Sukuk Negara Ritel. Sukuk Negara Ritel adalah Surat Berharga Syariah Negara (Sukuk Negara) yang dijual kepada individu atau perseorangan Warga Negara Indonesia melalui Agen Penjual di Pasar Perdana dalam negeri. Penunjukan Bank Syariah Mandiri sebagai Agen Penjual Sukuk Negara Ritel ditetapkan oleh Pemerintah.

19) Reksa Dana

Bank Syariah Mandiri telah terdaftar sebagai Agen Penjual Efek Reksa Dana (APERD) berdasarkan Surat Tanda Terdaftar Nomor: 25/BL/STTD/APERD/2007 dari Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan tanggal 24 April 2007. Reksa Dana adalah wadah yang dipergunakan untuk menghimpun dana dari masyarakat pemodal untuk selanjutnya diinvestasikan dalam Portofolio Efek oleh Manajer Investasi. Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1995 tentang Pasar Modal, Reksa Dana dapat berbentuk Perseroan Tertutup atau Terbuka dan Kontrak Investasi Kolektif. Bentuk hukum Reksa Dana yang dipasarkan melalui Bank Syariah Mandiri adalah Kontrak Investasi Kolektif. Adapun produk

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Reksa Dana yang ditawarkan melalui Bank Syariah Mandiri adalah sebagai berikut:

a) Reksa Dana Mandiri Investa Syariah Berimbang (MISB)

   Produk Reksa Dana Syariah yang dikeluarkan oleh PT Mandiri Manajemen Investasi (MMI), jenis Reksa Dana Campuran (*balanced fund*) yaitu wadah yang digunakan untuk menghimpun dana dari masyarakat pemodal (investor) untuk selanjutnya diinvestasikan oleh Manajer Investasi dalam *portofolio* Efek Saham Syariah, Efek Pasar Uang Syariah dan Obligasi Syariah.

b) Reksa Dana Mandiri Investa Atraktif Syariah (MITRA Syariah)

   Produk Reksa Dana Syariah yang dikeluarkan oleh PT Mandiri Manajemen Investasi (MMI), jenis Reksa Dana Saham (*equity fund*) yaitu wadah yang digunakan untuk menghimpun dana dari masyarakat pemodal (investor) untuk selanjutnya diinvestasikan oleh Manajer Investasi minimal 80% dalam *portofolio* Efek Saham Syariah.

c) Reksa Dana Syariah BNP Paribas Pesona Syariah (BNPP PS)

   Produk Reksa Dana Syariah yang dikeluarkan oleh PT BNP Paribas Investment Partners, jenis Reksa Dana Saham (*equity fund*) yaitu wadah yang digunakan untuk

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

menghimpun dana dari masyarakat pemodal (investor) untuk selanjutnya diinvestasikan oleh Manajer Investasi minimal 80% dalam *portofolio* Efek Saham Syariah.

20) Tabungan Saham Syariah

Tabungan Saham Syariah adalah Rekening Dana Nasabah berupa produk tabungan yang khusus digunakan untuk keperluan penyelesaian transaksi Efek (baik berupa kewajiban maupun hak Nasabah), serta untuk menerima hak Nasabah yang terkait dengan Efek yang dimilikinya melalui PT Kustodian Sentral Efek Indonesia (KSEI).

a. Produk Pembiayaan

1) BSM Pembiayaan *Mudharabah*

Pembiayaan dimana seluruh modal kerja yang dibutuhkan nasabah ditanggung oleh bank. Keuntungan yang diperoleh dibagi sesuai dengan nisbah yang disepakati.

2) BSM Pembiayaan *Musyarakah*

Pembiayaan khusus untuk modal kerja, dimana dana dari bank merupakan bagian dari modal usaha nasabah dan keuntungan dibagi sesuai dengan *nisbah* yang disepakati.

3) BSM Pembiayaan *Murabahah*

Pembiayaan berdasarkan akad jual beli antara bank dan nasabah. Bank membeli barang yang dibutuhkan dan

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

menjualnya kepada nasabah sebesar harga pokok ditambah dengan *margin* keuntungan yang disepakati. Dapat dipergunakan untuk keperluan usaha (investasi, modal kerja) dan pembiayaan konsumer.

4) BSM Pembiayaan *Istishna*

Pembiayaan pengadaan barang dengan skema *Istishna* adalah pembiayaan jangka pendek, menengah, dan panjang yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan pengadaan barang (obyek *istishna*), di mana masa angsuran melebihi periode pengadaan barang *(goods in process)* dan bank mengakui pendapatan yang menjadi haknya pada periode angsuran, baik pada saat pengadaan berdasarkan persentase penyerahan barang, maupun setelah barang selesai dikerjakan.

5) Pembiayaan dengan Skema IMBT (*Ijarah Muntahiyah Bittamliik*)

Pembiayaan *Ijarah Muntahiyah Bittamliik* adalah fasilitas pembiayaan dengan skema sewa atas suatu obyek sewa antara Bank dan Nasabah dalam periode yang ditentukan yang diakhiri dengan kepemilikan barang di tangan nasabah.

6) Pembiayaan PKPA

Pembiayaan kepada Koperasi Karyawan untuk Para Anggota (PKPA) adalah penyaluran pembiayaan kepada koperasi karyawan untuk pemenuhan kebutuhan *consumer* para

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

anggotanya (kolektif) yang mengajukan pembiayaan kepada koperasi karyawan.

7) BSM Pembiayaan Impian

Pembiayaan konsumer dalam valuta rupiah yang diberikan oleh bank kepada karyawan tetap Perusahaan yang pengajuannya dilakukan secara massal (kolektif) melalui rekomendasi perusahaan.

8) BSM Pembiayaan Griya BSM

Pembiayaan konsumtif dalam valuta rupiah yang diberikan oleh Bank kepada perseorangan/individual untuk membiayai pembelian rumah baru, rumah *second*, renovasi maupun *take over* berupa rumah tinggal.

9) BSM Pembiayaan PemiIikan Rumah Sejahtera Syariah Tapak

Pembiayaan BSM Pemilikan Rumah Sejahtera Syariah Tapak adalah Pembiayaan berdasarkan prinsip dengan dukungan FLPP (Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan yang pengelolaannya dilaksanakan oleh Kementerian Perumahan Rakyat) yang diterbitkan oleh Bank pelaksana yang beroperasi secara syariah kepada masyarakat berpenghasilan rendah dalam rangka pemilikan Rumah Sejahtera Syariah Tapak yang dibeli dari orang perseorangan dan/atau badan hukum.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

10) BSM Pembiayaan Griya PUMP-KB

Pembiayaan Griya BSM Pinjaman Uang Muka Perumahan Kerjasama Bank (PUMP-KB) adalah Pembiayaan dengan dukungan pendanaan yang diberikan BPJS Ketenagakerjaan kepada BSM untuk pemilikan atau pembelian rumah kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan.

11) BSM Optima Pembiayaan Pemilikan Rumah

Pembiayaan Griya BSM Optima adalah pembiayaan pemilikan rumah dengan tambahan *benefit* berupa adanya fasilitas pembiayaan tambahan yang dapat diambil nasabah pada waktu tertentu sepanjang *coverage* atas agunannya masih dapat meng-cover total pembiayaannya dan dengan memperhitungkan kecukupan *debt to service ratio* nasabah.

12) BSM Pembiayaan Pensiun

Pembiayaan BSM Pensiun adalah pembiayaan yang diberikan kepada para pensiunan atau pegawai yang ≤ 6 bulan lagi akan pensiun (pra pensiun) atau janda pensiun dan telah menerima SK pensiun.

13) BSM Pembiayaan Alat Kedokteran

Pembiayaan BSM Alat Kedokteran adalah Pembiayaan untuk pembelian barang modal atau peralatan penunjang kerja di bidang kedokteran.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

14) BSM Pembiayaan Otomotif

Pembiayaan untuk pembelian kendaraan bermotor berupa mobil baru atau bekas berdasarkan prinsip syariah.

15) BSM Pembiayaan Eduka

Pembiayaan BSM Eduka adalah Pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan biaya pendidikan.

16) Pembiayaan Dana Berputar

Fasilitas pembiayaan modal kerja dengan prinsip *musyarakah* yang penarikan dananya dapat dilakukan sewaktu-waktu berdasarkan kebutuhan riil nasabah.

17) Pembiayaan Umrah

Pembiayaan jangka pendek yang digunakan untuk memfasilitasi kebutuhan biaya perjalanan umroh, seperti untuk tiket, akomodasi, dan persiapan biaya umroh lainnya dengan akad *ijarah.*

18) Pembiayaan dengan Agunan Investasi Terikat Syariah Mandiri

Pembiayaan dengan agunan berupa dana investasi (*cash collateral*) dimana pemilik dana (*investor*) memberikan batasan kepada Bank mengenai tempat, cara dan objek investasinya.

19) BSM Pembiayaan Warung Mikro

Pembiayaan jangka pendek yang digunakan untuk memfasilitasi kebutuhan usaha dan multiguna dengan maksimal pembiayaan sampai dengan Rp100 juta dengan akad *Murabahah* dan *Ijarah.*

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

20) Pembiayaan Gadai Emas BSM

Pembiayaan yang menggunakan akad *qardh* dengan jaminan berupa emas yang diikat dengan akad *rahn*, dimana emas yang diagunkan disimpan dan dipelihara oleh Bank selama jangka waktu tertentu dengan membayar biaya pemeliharaan atas emas sebagai objek *rahn* yang diikat dengan akad *ijarah.*

21) Pembiayaan Cicil Emas BSM

pembiayaan kepemilikan emas dengan menggunakan akad *Murabahah*.

b. Produk Layanan

1) BSM *Card*

Merupakan kartu yang diterbitkan oleh Bank Syariah Mandiri dan memiliki fungsi utama yaitu sebagai kartu ATM dan kartu Debit. Disamping itu dengan menggunakan BSM *Card*, nasabah bisa mendapatkan *discount* diratusan *merchant* yang telah bekerja sama dengan BSM.

2) BSM ATM

Mesin Anjungan Tunai Mandiri yang dimiliki oleh BSM. BSM ATM dapat digunakan oleh nasabah BSM, nasabah bank anggota Prima, nasabah bank anggota ATM Bersama dan nasabah anggota Bankcard (Malaysia).

3) BSM CALL 14040

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Layanan perbankan melalui telepon dengan nomor akses 14040 atau 021 2953 4040, yang dapat digunakan oleh nasabah untuk mendapatkan informasi terkait layanan perbankan.

4) BSM SMS *Banking*

Merupakan produk layanan perbankan yang berbasis teknologi SMS telepon selular (ponsel) yang memberikan kemudahan untuk melakukan berbagai transaksi perbankan di mana saja, kapan saja.

5) BSM Mobile *Banking*

Merupakan saluran distribusi yang dimiliki oleh BSM untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui smatphone dengan teknologi GPRS/EDGE/3G/ BIS dan WIFI. *Platform smartphone* yang dapat digunakan yaitu BB, Android, iOS dan *Symbian.*

6) BSM *Net Banking*

Merupakan fasilitas layanan bank yang dapat digunakan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan (ditentukan bank) melalui jaringan internet menggunakan komputer/*smart phone*.

7) BSM Notifikasi

Layanan untuk memberikan informasi segera dari setiap mutasi transaksi nasabah sesuai dengan jenis transaksi yang didaftarkan oleh nasabah yang dikirimkan melalui media SMS atau *email.*

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

8) MBP *(Multi Bank Payment)*

Merupakan layanan untuk mempermudah pembayaran kepada institusi (lembaga pendidikan, asuransi, lembaga khusus, lembaga keuangan non bank) melalui menu pemindahbukuan di ATM bank manapun.

9) BPI (BSM Pembayaran Institusi)

Merupakan layanan pembayaran yang terhubung ke institusi secara *real time on line*.

10) BSM *E-Money*

Merupakan kartu prabayar berbasis *smart card* yang diterbitkan oleh Bank Mandiri bekerjasama dengan BSM.

11) Transfer D.U.I.T.

Jasa pengiriman uang dari luar negeri ke semua bank dan kantor Pos di Indonesia secara cepat dan mudah.

12) Transfer Valas

Layanan transfer valuta asing (valas) antar rekening bank di Indonesia atau luar negeri dalam 130 mata uang.

13) *Western Union*

Jasa pengiriman uang domestik atau antar-negara dengan jaringan outlet yang luas dan tersebar di seluruh dunia.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

14) Transfer Nusantara

Jasa pengiriman uang antar-daerah di dalam negeri (domestik) ke Seluruh Pelosok Nusantara secara cepat dan mudah.[68]

B. Penyajian Data dan Analisis

1. Peran Lingkungan Pengendalian Internal Terhadap Pelayanan *Frontliner* Pada Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Area Jember

Lingkungan Pengendalian Internal di Bank Syariah Mandiri merupakan mekanisme dari seluruh perangkat yang digunakan manajemen untuk melaksanakan fungsi pengawasan bertujuan untuk mempertahankan citra dan kualitas pelayanan, karena faktor kunci yang menjadi keunggulan daya saing. Persaingan yang semakin tinggi dalam dunia perbankan menuntut Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember untuk terus meningkatkan kinerjanya dengan memberikan pelayanan yang baik. Dan dengan ini pihak BSM memberlakukan pengendalian internal pada pelayanan untuk memperoleh pelayanan yang maksimal. Lingkungan pengendalian dalam pelayanan mengenai etika atau tata cara karyawan di bidang pelayanan, yakni dalam bersikap dan dalam bertindak cepat menyelesaikan masalah pelayanan. Dalam lingkungan pengendalian internal ini harus mempertimbangkan sub komponen lingkungan pengendalian internal diantaranya: integritas atau nilai-nilai etis, komitmen pada kompetensi, partisipasi dewan dan direksi, filosofi dan gaya

[68] www.syariahmandiri.co.id. (20 Agustus 2017)

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

manajemen, struktur organisasi, kebijakan dan praktik SDM. Berikut wawancara dengan beberapa karyawan mengenai lingkungan pengendalian internal dan sub komponen lingkungan pengendalian internal, yakni:

a. Integritas dan nilai-nilai etika

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hengky selaku *Customer Service,* mengenai lingkungan pengendalian internal terhadap *customer service* adalah sebagai berikut:

> Lingkungan pengendalian internal yakni mencakup seluruh ruang lingkup *customer service,* baik itu dalam hal penampilan, mental, kepribadian, dan sosial. Karena semua hal tersebut sudah mempunyai pengendalian internal. Dengan adanya pengendalian internal ini tidak ada kendala yang terjadi dalam pelayanan tetapi hanya terjadi kendala dalam sistemnya saja.[69]

Selain wawancara mengenai lingkungan pengendalian, berikut juga wawancara dengan Bapak Hengky mengenai sub komponen lingkungan pengendalian internal tentang integritas dan nilai-nilai etika, yakni:

> Dalam hal ini, integritas dan nilai-nilai etis adalah produk dari standar etika dan perilaku entitas, serta mengenai standar itu dikomunikasikan dan diberlakukan dalam praktik. Tujuannya untuk menghindari tindakan ilegal dan tidak jujur yang dilakukan karyawan.[70]

Barikut juga wawancara dengan Ibu Windra selaku *teller* mengenai sub komponen lingkungan pengendalian internal tentang integritas dan nilai-nilai etika, yakni:

---

[69] Hengky, *Wawancara*, Jember, 03 Agustus 2017.
[70] Hengky, *Wawancara*, Jember, 03 Agustus 2017.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

> Dalam hal ini, integritas dan nilai-nilai etis adalah perilaku etika yang baik, memberikan pelayanan yang maksimal. Tujuannya untuk menghindari tindakan ilegal dan tidak jujur yang dilakukan karyawan.[71]

Barikut juga wawancara dengan Bapak Febrian selaku *security* mengenai sub komponen lingkungan pengendalian internal tentang integritas dan nilai-nilai etika, yakni:

> Integritas dan nilai-nilai etis adalah cara karyawan berperilaku yang baik, agar memberikan pelayanan yang maksimal. Tujuannya untuk menghindari tindakan ilegal dan tidak jujur yang dilakukan karyawan.[72]

Dalam lingkungan pengendalian internal yang mana karyawan di bidang pelayanan *frontliner*, adanya sub komponen dalam lingkungan pengendalian tersebut yang terlaksana pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember berhubungan dengan nilai-nilai etis atau etika disaat melayani nasabah haruslah sesuai dengan lingkungan pengendalian internal atau ketetapan yang telah ditetapkan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember bertujuan untuk menghindari tindakan yang ilegal dan tidak jujur yang dilakukan oleh karyawan.

b. Komitmen terhadap kompetensi

Berikut wawancara peneliti dengan Ibu Windra selaku *Teller* mengenai lingkungan pengendalian internal terhadap pelayanan *teller*:

> Lingkungan pengendalian internal yakni mencakup seluruh ruang lingkup *Teller*, dimana *teller* harus memberikan pelayanan yang baik, cepat dan tepat. Hal ini dilaksanakan dengan melakukan pengendalian internal diberbagai ketentuan diantarannya: kemampuan *teller* dalam bidang kerja dan

---

[71] Windra, *Wawancara*, Jember, 03 Agustus 2017.
[72] Febrian, *Wawancara*, Jember, 03 Agustus 2017.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

> komunikasi yang efektif, penampilan dan keterampilan seorang *teller* memiliki pengendalian internal sendiri.[73]

Selain wawancara mengenai lingkungan pengendalian, berikut juga wawancara dengan Ibu Windra mengenai komitmen pada kompetensi, yakni:

> Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas mendefinisikan pekerjaan seseorang. Komitmen pada kompetensi meliputi pertimbangan manajemen tentang tingkat kompetensi bagi pekerjaan tertentu dan bagaimana tingkatan tersebut diterjemahkan menjadi keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan.[74]

Berikut juga wawancara dengan Bapak Febrian mengenai komitmen pada kompetensi, yakni:

> Komitmen pada kompetensi bagaimana seorang karyawan berkompetensi sesuai bidangnya dan tingkatan tersebut diterjemahkan menjadi keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan.[75]

Berikut juga wawancara dengan Bapak Hengky mengenai komitmen pada kompetensi, yakni:

> Komitmen pada kompetensi karyawan yang berada pada bidangnya masing-masing berkompetensi sesuai bidangnya dan tingkatan tersebut diterjemahkan menjadi keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan.[76]

Jadi dalam sub komponen komitmen pada kompotensi melaksanakan penerapan tersebut karena menurut karyawan pada bagian *frontliner* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember, komitmen pada kompetensi haruslah sesuai dengan bidang masing-

---

[73] Windra, *Wawancara*, Jember, 08 Agustus 2017.
[74] Windra, *Wawancara*, Jember, 08 Agustus 2017.
[75] Febrian, *Wawancara*, Jember, 08 Agustus 2017.
[76] Hegky, *Wawancara*, Jember, 08 Agustus 2017.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

masing karyawan karena tingkatan tersebut menjadi keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan.

c. Partisipasi dewan direksi dan komite audit

Berikut wawancara dengan Bapak Dani selaku HRD mengenai lingkungan pengendalian internal terhadap pelayanan *frontliner* yakni:

> Lingkungan pengendalian internal terdiri atas tindakan, kebijakan, dan prosedur yang mencerminkan sikap manajemen para direktur dan pemilik perusahaan mengenai pengendalian internal serta pentingnya pengendalian internal.[77]

Selain wawancara mengenai lingkungan pengendalian, berikut juga wawancara dengan Bapak Dani mengenai sub komponen lingkungan pengendalian internal tentang partisipasi dewan dan direksi, yakni:

> Dalam lingkungan pengendalian internal dewan komisaris berperan penting dalam tata kelola pengendalaian yang efektif. Karena memikul tanggung jawab akhir untuk memastikan bahwa manajemen telah mengimplementasikan pengendalian internal secara efektif. Dewan yang efektif harus independen dengan manajemen dan karyawannya.[78]

Berikut juga wawancara dengan Bapak Hengky mengenai sub komponen lingkungan pengendalian internal tentang partisipasi dewan dan direksi, yakni:

> Dewan komisaris berperan penting dalam tata kelola pengendalaian yang efektif. Karena memikul tanggung jawab akhir untuk memastikan bahwa manajemen telah mengimplementasikan pengendalian internal secara efektif.[79]

---

[77] Dani, *Wawancara*, Jember, 09 Agustus 2017.
[78] Dani, *Wawancara*, Jember, 09 Agustus 2017.
[79] Hengky, *Wawancara*, Jember, 09 Agustus 2017.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Berikut juga wawancara dengan Ibu Windra mengenai sub komponen lingkungan pengendalian internal tentang partisipasi dewan dan direksi, yakni:

> Dengan adanya dewan komisaris dalam tata kelola pengendalaian yang efektif. Karena memikul tanggung jawab akhir untuk memastikan bahwa manajemen telah mengimplementasikan pengendalian internal secara efektif.[80]

Di dalam sub komponen lingkungan pengendalian internal yakni dalam partisipasi dewan dan direksi. Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember sudah berjalan sesuai prosedur yang ditetapkan atau masih perlu perbaikan. Hal ini juga tidak luput dari pengawasan dewan dan direksi yang mana bertujuan agar pelayanan berjalan sesuai prosedur yang ditetapkan.

d. Filosofi dan gaya operasi manajemen

Selain wawancara mengenai partisipasi dewan dan direksi, berikut juga wawancara dengan Bapak Dani tentang filosofi dan gaya operasi manajemen, yakni:

> Manajemen melalui aktivitasnya memberikan isyarat yang jelas kepada para karyawan tentang pentingnya pengendalian internal.[81]

Berikut juga wawancara dengan Bapak Hengky tentang filosofi dan gaya operasi manajemen, yakni:

> Di dalam manajemen yang telah ditetapkan, manajemn memberikan isyarat kepada karyawan agar pekerjaan yang diberikan haruslah sesuai dengan manajemen sebelumnya.[82]

---

[80] Windra, *Wawancara*, Jember, 09 Agustus 2017.
[81] Dani, *Wawancara*, Jember, 09 Agustus 2017.
[82] Hengky, *Wawancara*, Jember, 09 Agustus 2017.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Berikut juga wawancara dengan Bapak Febrian tentang filosofi dan gaya operasi manajemen, yakni:

> penerapan manajemen haruslah sama dengan manajemen sebelumnya karena apabila berubah dapat mempengaruhui pekerjaan karyawan.[83]

Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember, apabila menerapkan sebuah gaya operasi manajemennya, haruslah sama dengan manajemen yang diterapkan sebelumnya, karena dalam hal ini karyawan dapat mengetahui tindakan apa yang nantinya akan dilakukan karena dapatmelihat dari manajemen-manajemen yang telah dijalankan sebelumnya dan resiko apa yang diperoleh. Dalam hal ini mengacu pada Pedoman Standar Pengendalian Internal pada nomor 5 (lima).

e. Struktur organisasi

Berikut wawancara dengan Bapak Febrian selaku *security* mengenai lingkungan pengendalian internal terhadap pelayanan *security* yakni:

> Tugas seorang *security* melindungi seluruh aset perusahaan dan juga wajib melindungi nasabah. Tetapi selain hal tersebut *security* juga diwajibakan mengetahui seluruh produk bank dan ketentuannya. Karena *security* adalah pegawai pelayanan yang paling depan dan paling pertama ditemui oleh nasabah. Dan di dalam pengendalian internal mewajibkan *security* berwawasan yang luas mengenai produk dan berpenampilan rapi.[84]

Selain wawancara mengenai lingkungan pengendalian, berikut juga wawancara dengan Bapak Febrian mengenai sub komponen lingkungan pengendalian internal tentang struktur organisasi, yakni:

---

[83] Febrian, *Wawancara*, Jember, 09 Agustus 2017.
[84] Febrian, *Wawancara*, Jember, 09 Agustus 2017.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

> Struktur organisasional dalam *security* menentukan garis-garis tanggung jawab dan kewenangan yang ada. Dengan memahami keinginan kline dan memberikan rasa aman serta nyaman.[85]

Berikut juga wawancara dengan Bapak Hengky mengenai sub komponen lingkungan pengendalian internal tentang struktur organisasi, yakni:

> Struktur organisasi dalam *customer service* menentukan garis-garis tanggung jawab dan kewenangan yang ada. Dengan memahami keinginan nasabah dan memberikan pelayanan yang baik agar nasabah merasa puas.[86]

Berikut juga wawancara dengan Bapak Dani mengenai sub komponen lingkungan pengendalian internal tentang struktur organisasi, yakni:

> Struktur organisasi dalam pelayanan merupakan tanggung jawab dan kewenangan setiap karyawan pada bidangnya masing-masing. Bertujuan memahami keinginan nasabah dan memberikan pelayanan yang baik agar nasabah merasa puas.[87]

Pada sub komponen lingkungan pengendalian internal yakni mengenai struktur organisasi merupakan suatu kewajiban setiap karyawan di dalam bidangnya masing-masing agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah. Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember memberlakukan struktur organisasi pada karyawan di bagian *frontliner* karena bagian pelayanan yang dapat memahami keinginan nasabah.

---

[85] Febrian, *Wawancara*, Jember, 09 Agustus 2017.
[86] Hengky, *Wawancara*, Jember, 09 Agustus 2017.
[87] Dani, *Wawancara*, Jember, 09 Agustus 2017.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

f. Kebijakan dan praktek sumber daya manusia

Selain wawancara mengenai partisipasi dewan dan direksi, berikut juga wawancara dengan Bapak Dani tentang kebijakan dan praktik sumber daya manusia (SDM), yakni:

> Hal ini merupakan aspek paling penting dari pengendalian internal adalah personil. Jika para karyawan kompeten dan bisa dipercaya, pengendalian lainnya dapat diabaikan. Karyawan yang tidak kompeten atau tidak jujur bisa merusak sistem, walaupun banyak pengendalian yang diterapkan. Maka dari itu harus adanya SDM yang efisien dan jujur agar mencapai kinerja yang tinggi.[88]

Berikut juga wawancara dengan Bapak Hengky tentang kebijakan dan praktik sumber daya manusia (SDM), yakni:

> Dengan penerapan karyawan pihak bank harus meneliti SDM yang layak, baik itu dari segi pendidikan dan keterampilannya. karena dapat memperoleh SDM yang efisien dan jujur agar mencapai kinerja yang tinggi.[89]

Berikut juga wawancara dengan Bapak Febrian tentang kebijakan dan praktik sumber daya manusia (SDM), yakni:

> Penentuan SDM yang layak, baik itu dari segi pendidikan dan keterampilannya. karena dapat memperoleh SDM yang efisien dan jujur agar mencapai kinerja yang tinggi.[90]

Sumber daya manusia yang kompeten dan terpercaya dalam menjalankan pengendalian yang efektif merupakan bagian yang penting dari pengendalian internal. Maka dari itu Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember menentukan SDM yang layak dan memiliki keterampilan agar dapat memperoleh SDM yang efisien dan jujur.

---

[88] Dani, *Wawancara*, Jember, 09 Agustus 2017.
[89] Hengky , *Wawancara*, Jember, 09 Agustus 2017.
[90] Febrian , *Wawancara*, Jember, 09 Agustus 2017.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

2. Peran Aktivitas Pengendalian Internal Terhadap Pelayanan *Frontliner* Pada Bank SyariahMandiri (BSM) Kantor Area Jember

Aktivitas pengendalian internal semua kebijakan dan prosedur yang dilakukan untuk memastikan bahwa arahan manajemen telah dijalankan. Aktivitas pengendalian merupakan kebijakan dan prosedur, selain telah dimasukkan dalam 5 komponen lainnya yang membantu untuk menyakinkan bahwa tindakan-tindakan yang penting telah dilakukan untuk mengatasi risiko-risiko dalam mencapai tujuan organisasi. Aktivitas pengedalian internal biasanya meliputi: pemisahan tugas, otorisasi yang sesuai, dokumen dan catatan yang memadai, pengendalian fisik, dan pemeriksaan kinerja. Berikut wawancara dengan beberapa karyawan mengenai aktivitas pengendalian internal dan sub komponen aktivitas pengendalian internal, yakni:

a. Pemisahan tugas

Berikut wawancara aktivitas pengendalian internal terhadap pelayanan *teller*, dengan Ibu Windra ialah:

> Disetiap bank *teller* memiliki pemisahan tugas sendiri dan tidak boleh bercampur dengan tugas lain. Karena biasanya potensi munculnya kesalahan dan kecurangan akan mudah terjadi. Sebab *teller* memiliki tugas yang sangat besar. Salah satunya memproses atau melaksanakan transaksi tunai dan non tunai serta menyakini kebenaran dan keaslian uang tunai.[91]

[91] Windra, *Wawancara*, Jember, 09 Agustus 2017.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Selain wawancara mengenai aktivitas pengendalian internal, berikut juga wawancara dengan Ibu Windra mengenai sub komponen aktivitas pengendalian internal tentang pemisahan tugas, yakni:

> Pemisahan tugas yang memadai untuk mencegah kecurangan maupun kekeliruan. Tugas atau pekerjaan dari seorang karyawan seharusnya dapat memberikan dasar yang memadai untuk mengevaluasi pekerjaan karyawan lainnya.[92]

Berikut juga wawancara dengan Bapak Dani mengenai sub komponen aktivitas pengendalian internal tentang pemisahan tugas, yakni:

> Tujuan diterapkannya pemisahan tugas untuk mencegah kecurangan maupun kekeliruan. Pekerjaan dari seorang karyawan harusnya sesuai dengan bidang masing-masing, agar pada saat menjalankan tugas, tidak terjadi kekeliruan.[93]

Berikut juga wawancara dengan Bapak Febrian mengenai sub komponen aktivitas pengendalian internal tentang pemisahan tugas, yakni:

> Dengan adanya pemisahan tugas pada setiap pemisahan tugas karyawan, setiap karyawan dapat lebih menfokuskan pada pekerjaan tertentu saja. Karena jika setiap karyawan diberikan beberapa tugas, nanti dapat terjadi kekeliruan atau kesalahan yang akan terjadi.[94]

Dengan adanya penerapan pemisahan tugas yang diterapkan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember yang dimana pemisahan tugas ini haruslah sesuai dengan bidangnya masing-masing. Adanya pemisahan tugas antara karyawan yang menangani pencatatan aset dengan karyawan yang langsung menangani aset secara fisik. Jika satu karyawan melaksanakan dua tugas dalam waktu yang bersamaan, dapat

---

[92] Windra, *Wawancara*, Jember, 09 Agustus 2017.
[93] Dani, *Wawancara*, Jember, 09 Agustus 2017.
[94] Febrian, *Wawancara*, Jember, 09 Agustus 2017.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

memungkinkan terjadinya kesalahan atau kekeliruan. Dalam hal ini Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember mengacu pada Pedoman Standar Pengendalian Internal pada Nomor 5 (lima).

b. Otorisasi yang sesuai

Berikut wawancara dengan Bapak Dani selaku sebagai HRD. Mengenai aktivitas pengendalian internal terhadap pelayanan *frontliner*.

> Aktivitas pengendalian internal di sini, berhubungan dengan seluruh aktivitas karyawan yang adanya pengendalian internal di dalamnya. Di dalam pelayanan biasanya aktivitas pengendalian internal dalam pemisahan tugas, otorisasi yang sesuai, dokumen yang memadai, pengendalian fisik, dan pemeriksaan kinerja.[95]

Selain wawancara mengenai aktivitas pengendalian internal, berikut juga wawancara dengan Bapak Dani mengenai sub komponen aktivitas pengendalian internal tentang otorisasi yang sesuai, yakni:

> Agar pengendalian berjalan dengan baik, setiap transaksi harus diotorisasi dengan tepat. Jika setiap orang dalam suatu organisasi bisa memperoleh atau menggunakan aktiva seenaknya, hal itu akan menimbulkan kekacauan. Otorisasi dapat bersifat umum atau khusus. [96]

Berikut juga wawancara dengan bapak Hengky mengenai sub komponen aktivitas pengendalian internal tentang otoritas yang sesuai, yakni:

> Penerapan setiap transaksi harus diotoritas dengan tepat. Jika tidaknya adanya pelaksanaan otoritas yang baik maka setiap karyawan akan menggunakan kewenangan seenaknya, hal itu akan menimbulkan kekacauan. Otorisasi dapat bersifat umum atau khusus. [97]

---

[95] Dani, *Wawancara*, Jember, 09 Agustus 2017.
[96] Hengky, *Wawancara*, Jember, 09 Agustus 2017.
[97] Dani, *Wawancara*, Jember, 09 Agustus 2017.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Berikut juga wawancara dengan Bapak Febrian mengenai sub komponen aktivitas pengendalian internal tentang otorisasi yang sesuai, yakni:

> Setiap karyawan memiliki kewenangan pada pekerjaanya namun setiap pekerjaan haruslah di otorisasi dengan baik bertujuan agar tidak terjadi penyelewengan kekuasaan seenaknya. Otorisasi dapat bersifat umum atau khusus.[98]

Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember memberikan wewenangan pada setiap karyawannya namun hal ini juga diberikan pengendalian dengan cara otorisasi yang memadai bertujuan agar setiap karyawan tidak dapat menggunakan kewenangan seenaknya. Otorisasi umum yakni manajemen menetapkan kebijakan, dan para bawahan diintruksikan untuk mengimplementasikan otorisasi umum tersebut dengan menyetujui semua transaksi dalam batas yang ditetapkan oleh kebijakan itu. Sedangkan otorisasi khusus yakni transaksi individual.

c. Dokumen dan catatan yang memadai

Selain wawancara mengenai otorisasi yang sesuai, berikut juga wawancara dengan Bapak Dani mengenai sub komponen aktivitas pengendalian internal tentang dokumen yang memadai, yakni:

> Dokumen dan catatan adalah objek fisik dimana transaksi akan dicantumkan. Dokumen dan catatan meliputi berbagai item. Banyak dari dokumen tersebut disimpan dalam file komputer sampai waktunya dicetak.[99]

---

[98] Febrian, *Wawancara*, Jember, 09 Agustus 2017.
[99] Dani, *Wawancara*, Jember, 09 Agustus 2017.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Berikut juga wawancara dengan Bapak Hengky mengenai sub komponen aktivitas pengendalian internal tentang dokumen yang memadai, yakni:

> Pada pelayanan sebuah dokumen sangatlah penting karena selain dapat menyimpan data-data transaksi, dokumen yang memadai juga dapat memberikan nilai positif bagi karyawan dengan adanya dokumen yang memadai, karyawan dapat memberikan pelayanan yang maksimal pada nasabah.[100]

Berikut juga wawancara dengan Ibu Windra mengenai sub komponen aktivitas pengendalian internal tentang dokumen yang memadai, yakni:

> Pada pelayanan *teller* sebuah dokumen yang memadaidapat menjadi pedoman, karena dalam hal ini disaat berhadapan dengan nasabah atau pada saat melayani nasabah, seorang *teller* harus cepat siaga memberikan pelayanan yang puas kepada nasabah.[101]

Jadi pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember menyediakan dokumen yang memadai pada setiap karyawannya karena hal ini dapat mempermudah pekerjaan setiap karyawan dan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pada nasabah yang datang. Dalam hal ini Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember mengacu pada Pedoman Standar Pengendalian Internal pada Nomor 5 (lima).

d. Pengendalian fisik

Berikut wawancara dengan Bapak Hengky mengenai aktivitas pengendalian internal terhadap pelayanan *customer service.*

> *Customer Service* merupakan pelayanan mengenai penjelasan produk-produk bank yang dijelaskan oleh *customer service* secara

---

[100] Hengky, *Wawancara*, Jember, 09 Agustus 2017.
[101] Windra, *Wawancara*, Jember, 09 Agustus 2017.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

> rinci. Di dalam aktivitas pengendalian internal ini biasanya mengenai pengendalian fisik dan pengedalian informasi. Pengendalian fisik bagaimana *customer service* berpenampilan dan bersikap. Sedangkan pengendalian informasi mengenai informasi yang boleh diketahui oleh nasabah dan tidak boleh diketahui.[102]

Selain wawancara mengenai aktivitas pengendalian internal, berikut juga wawancara dengan Bapak Hengky mengenai sub komponen aktivitas pengendalian internal tentang pengendalian fisik, yakni:

> Untuk menyelenggarakan pengendalian fisik yang efesien. Setiap penampilan ada standarnya, seorang *customer service* harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik dari segi wajah, warna kulit dan ukuran badan.[103]

Berikut juga wawancara dengan Bapak Dani mengenai sub komponen aktivitas pengendalian internal tentang pengendalian fisik, yakni:

> Setiap karyawan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember diberikan ketetapan dalam hal berpenampilan. Setiap penampilan ada standarnya, baik itu *security* maupun *teller* harus berpenampilan menarik.[104]

Berikut juga wawancara dengan Bapak Febrian mengenai sub komponen aktivitas pengendalian internal tentang pengendalian fisik, yakni:

> Seorang *security* merupakan karyawan yang bertemu langsung dengan nasabah oleh sebab itu pihak bank memberikan penetapan pada penampilan *security*, bertujuan agar memperoleh kepusan dari nasabah itu sendiri.[105]

Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember yakni setiap karyawan pelayanan haruslah memiliki penampilan yang menarik agar

---

[102] Hengky, *Wawancara*, Jember, 09 Agustus 2017.
[103] Hengky, *Wawancara*, Jember, 09 Agustus 2017.
[104] Dani, *Wawancara*, Jember, 09 Agustus 2017.
[105] Febrian, *Wawancara*, Jember, 09 Agustus 2017.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

dapat memberikan kesan yang rapi dan sopan, bertujuan untuk memberikan pelayanan yang baik bagi nasabah, karena karyawan pada bagian pelayanan, merupakan karyawan yang secara langsung berhadapan dengan nasabah.

a. Pemeriksaan kinerja

Selain wawancara mengenai dokumen yang sesuai, berikut juga wawancara dengan Bapak Dani mengenai sub komponen aktivitas pengendalian internal tentang pemeriksaan kinerja, yakni:

> Pemeriksaan kinerja timbul karena pengendalian internal cenderung berubah seiring dengan berlalunya waktu kecuali pemeriksaan sering dilakukan. Karyawan mungkin telah melupakan atau sengaja tidak mengikuti prosedur yang ada.[106]

Berikut juga wawancara dengan Ibu Windra mengenai sub komponen aktivitas pengendalian internal tentang pemeriksaan kinerja, yakni:

> Walaupun SDM sudah sangat efisien namun harus adanya pemeriksaan kinerja karena seringkali karyawan membuat kesalahan baik itu yang disengaja ataupun yang tidak disengaja. hal ini bertujuan untuk menghindari tindakan yang tidak jujur atau ilegal.[107]

Pada sub komponen ini, setiap personil bisa melakukan kecerobahan atau tidak sengaja melakukan kesalahan. Sehingga Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember perlu melakukan pemeriksan kinerja kepada setiap karyawannya untuk menghidari kesalahan setiap karyawan yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Dalam hal ini Bank Syariah

---

[106] Dani, *Wawancara*, Jember, 09 Agustus 2017.
[107] Windra, *Wawancara*, Jember, 09 Agustus 2017.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Mandiri Kantor Area Jember mengacu pada Pedoman Standar Pengendalian Internal pada Nomor 5 (lima).

C. Pembahasan Temuan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dokumentasi dan analisis data yang sudah dilakukan serta berdasarkan pada fokus masalah, maka dalam hal ini peneliti akan membahas temuan-temuan di lapangan mengenai peran pengendalian internal dalam pelayanan *frontliner* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember, sebagai berikut:

1. Peran Lingkungan Pengendalian Internal Terhadap Pelayanan *Frontliner* Pada Bank Syariah Mandiri Knator Area Jember

Lingkungan pengendalian internal merupakan tindakan, kebijakan dan prosedur yang menggambarkan keseluruhan sikap manajemen, direksi dan pemilik dari suatu entitas mengenai pengendalian internal dan pentingnya pengendalian internal.

Lingkungan pengendalian internal terdiri dari 6 komponen yakni, integritas dan nilai-nilai etis, komitmen pada kompetensi, partisipasi dewan dan direksi, filosofi dan gaya operasi manajemen, struktur organisasi, kebijakan dan praktik sumber daya manusia. Benar-benar dilaksanakan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember. Hal ini sesuai dengan teori yang ada.[108]

---

[108] Alvin Arens, Mark S Beasley, Randar J Elder, *Auditing dan Jasa Assurance*, 375-386.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Berikut beberapa sub komponen lingkungan pegendalian internal diantaranya:

a. Integritas dan nilai-nilai etika

Mencakup tindakan manajemen untuk menghilangkan atau mengurangi inisiatif dan godaan yang dapat mendorong personil untuk terlibat dalam tindakan yang tidak jujur, ilegal dan tidak etis.[109]

Sub komponen lingkungan pengendalian tersebut yang terlaksana pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember berhubungan dengan nilai-nilai etis atau etika disaat melayani nasabah haruslah sesuai dengan lingkungan pengendalian internal atau ketetapan yang telah ditetapkan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember bertujuan untuk menghindari tindakan yang ilegal dan tidak jujur yang dilakukan oleh karyawan.

Jadi pada sub komponen lingkungan pengendalian internal dalam hal pengendalian internal nilai-nilai etis atau etika yang ada pada teori sesuai dengan apa yang dilaksanakan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember.

b. Komitmen terhadap kompetensi

Pengetahuan dan keahlian yang diperlukan seseorang untuk menyelesaikan tugasnya. Maka dari itu seorang karyawan yang bertugas haruslah sesuai dengan kemampuannya masing-masing.[110]

---

[109] Ibid, 375.
[110] Ibid, 375.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Sub komponen komitmen pada kompotensi pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember melaksanakan penerapan tersebut karena menurut karyawan pada bagian *frontliner* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember, komitmen pada kompetensi haruslah sesuai dengan bidang masing-masing karyawan karena tingkatan tersebut menjadi keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan setiap karyawan.

Jadi pada teori yang ada, Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember menerapakan hal yang sama dengan teori yang ada. Yakni karyawan berkomitmen dalam berkompetensi yang adil dan jujur.

c. Partisipasi dewan direksi dan komite audit

Merupakan suatu faktor yang penting di dalam lingkungan pengendalian yang baik karena adanya dewan direksi dan komite audit yang bekerja dengan maksimal di dalam melakukan pengawasan terhadap aktivitas manajemen dan bekerja sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan. [111]

Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember perlu adanya partisipasi dewan dan direksi. Sebab dewan dan direksi memikul tanggung jawab akhir untuk memastikan apakah Bank Syariah Mandiri sudah berjalan sesuai prosedur yang ditetapkan atau masih perlu perbaikan. Dewan komisaris berperan penting dalam tata kelola pengendalaian yang efektif. Karena memikul tanggung jawab akhir

[111] Ibid, 375.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

untuk memastikan bahwa manajemen telah mengimplementasikan pengendalian internal secara efektif. Dewan yang efektif harus independen dengan manajemen dan karyawannya.

Dapat disimpilkan bahwa Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember melaksanakan sub komponen ini, partisipasi dewan dan direksi sangatlah penting karena memiliki tugas akhir dan tanggung jawab yang sangat besar. Dalam hal ini sesuai dengan teori yang ada.

d. Filosofi dan gaya operasi manajemen

Dalam mengambil keputusan yang berisiko dan sejauh apa penekanan manajemen atas pencapaian target-target yang ditetapkan. Gaya operasi manajemen ditetapkan agar setiap tindakan yang diambil oleh karyawan tidak menyimpang dengan manajemen yang ditetapkan.[112]

Pada Pedoman Standar Pengendalian Internal yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia, salah satu ketentuan yang wajib dilaksanakan oleh semua Bank Umum merupakan budaya manajemennya.[113]

Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember, apabila menerapkan sebuah gaya operasi manajemennya, melaksanakan lingkungan pengendalian yang menfokuskan pada filosofi, yakni pada manajemen-manajemen yang telah dijalankan sebelumnya dan resiko dapat melihat apa yang diperoleh.

---

[112] Ibid, 375.
[113] Surat Edaran Bank Indonesia, No.5/22/DPNP, Tentang Pedoman Standar Pengendalian Internal.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Jadi dapat disimpulkan bahwa Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember melaksanan sub komponen gaya operasi manajemen sesuai dengan teori yang ada.

e. Struktur organisasi

Struktur organisasi akan dapat memberikan konstribusi terhadap kemampuan organisasi untuk mencapai tujuannya dengan cara memberikan kerangka kerja untuk merencanakan, menjalankan, mengendalikan dan memantau aktivitas organisasi. [114]

Pada Bank Syariah Mandiri melaksanakan struktur organisasi karena hal ini dapat membantu untuk mengendalikan dan memantau aktivitas organisasi. Dengan membentuk struktur organisasi pada setiap karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember, hal ini dapat meminimalkan pekerjaan yang sesuai dengan setiap bidangnya masing-masing.

Jadi dapat disimpulkan bahwa Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember melaksanan sub komponen gaya operasi manajemen sesuai dengan teori yang ada.

f. Kebijakan dan praktek sumber daya manusia

Menjelaskan bahwa dalam menciptakan pengendalian internal yang efektif maka praktik dan kebijakan di bidang sumberdaya manusia harus ditetapkan sedemikian rupa. Sehingga dapat memberikan jaminan

[114] Ibid, 375.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

bahwa pegawai di dalam organisasi memiliki tingkat integritas, nilai-nilai etika, dan kompetensi yang diperlukan. [115]

Sedangkan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember merupakan aspek paling penting dari pengendalian internal adalah personil. Jika para karyawan kompeten dan bisa dipercaya, pengendalian lainnya dapat diabaikan. Karyawan yang tidak kompeten atau tidak jujur bisa merusak sistem, walaupun banyak pengendalian yang diterapkan. Maka dari itu harus adanya SDM yang efisien dan jujur agar mencapai kinerja yang tinggi.

Berdasarkan hasil tersebut di atas tentang lingkungan pengendalian internal beserta sub komponennya, menunjukkan adanya kesesuaian antara teori dengan Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember.

2. Peran Aktivitas Pengendalian Internal Terhadap Pelayanan *Frontliner* Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember

Aktivitas pengendalian internal merupakan kebijakan dan prosedur yang membantu untuk memastikan bahwa arahan manajemen dilaksanakan dan diterapkan untuk mengatasi resiko yang teridentifikasi. Aktifitas pengendalian internal tersebut meliputi: pemisahan tugas, otorisasi yang sesuai, dokumen dan catatan yang memadai, pengendalian fisik, pemeriksaan kinerja.[116]

---

[115] Ibid, 375.
[116] Alvin Arens, Mark S Beasley, Randar J Elder, *Auditing dan Jasa Assurance*, 375-386.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Berikut beberapa sub komponen aktivitas pengendalian internal:

a. Pemisahan tugas

Setiap perusahaan melakukan pemisahan tugas pada karyawannya, sesuai dengan bidang setiap karyawan masing-masing. Untuk mengurangi peluang seseorang dalam suatu posisi pekerjaan tertentu untuk melakukan kecurangan atau kesalahan.[117]

Pada Pedoman Standar Pengendalian Internal yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia, salah satu ketentuan yang wajib dilaksanakan oleh semua Bank Umum merupakan kegiatan pengendalian dan pemisahan fungsi.[118]

Pada Bank Syariah mandiri Kantor Area Jember melakukan penerapan pemisahan tugas yang memadai untuk mencegah kecurangan maupun kekeliruan. Tugas atau pekerjaan dari seorang karyawan seharusnya dapat memberikan dasar yang memadai untuk mengevaluasi pekerjaan karyawan lainnya.

Jadi dapat disimpulkan bahwa penerapan yang ada pada Bank Syariah Mandiri kantor Area Jember mengenai pemisahan tugas, sesuai dengan teori yang ada.

---

[117] Ibid, 357-386.
[118] Surat Edaran Bank Indonesia, No.5/22/DPNP, Tentang Pedoman Standar Pengendalian Internal.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

b. Otorisasi yang sesuai

Menjelaskan agar setiap karyawan tidak bisa menggunakan kewenangan seenaknya. Hal ini dikendalikan dengan otorisasi khusus dan umum.[119]

Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember melaksanakan penerapan ini agar pengendalian berjalan dengan baik, setiap transaksi harus diotorisasi dengan tepat. Jika setiap orang dalam suatu organisasi bisa memperoleh atau menggunakan kewenangan seenaknya, hal itu akan menimbulkan kekacauan. Otorisasi dapat bersifat umum atau khusus.

Otorisasi umum yakni manajemen menyusun kebijakan bagi organisasi untuk ditaati. Contoh: penetapan seragam yang sudah ditetapkan oleh *manager*. Sedangkan otorisasi khusus yakni kebijakan khusus untuk kegiatan individual. Contoh: pembelian mobil dinas yang diberikan kepada beberapa karyawan.

Jadi dapat disimpulkan pada penerapan otorisasi yang sesuai pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember terlaksana sesuai dengan yang ada di teori.

c. Dokumen yang memadai

Merupakan pendokumenan setiap transaksi pada perusahaan, dokumen harus memadai untuk memberikan keyakinan bahwa seluruh

---

[119] Ibid, 375.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

kegiatan dikendalikan dengan pantas dan seluruh transaksi dicatat dengan benar. [120]

Pada Pedoman Standar Pengendalian Internal yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia, salah satu ketentuan yang wajib dilaksanakan oleh semua Bank Umum merupakan memadainya sistem akuntansi, informasi dan komunikasi.

Sedangkan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember dokumen dan catatan adalah objek fisik dimana transaksi akan dicantumkan. Dokumen dan catatan meliputi berbagai item. Banyak dari dokumen tersebut disimpan dalam file komputer sampai waktunya dicetak.

Jadi dapat disimpulkan bahwa sub komponen ini yang diterapkan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember, sesuai dengan teori yang ada.

d. Pengendalian fisik

Pada pelayanan aktivitas pengendalian internal yang diterapkan pada perusahaan yakni setiap karyawan pelayanan harus mengetahui segala macam informasi mengenai produk-produk pada perusahaan tersebut. Dan juga harus memiliki penampilan yang baik karena karyawan pada bagian pelayanan, merupakan keryawan yang secara langsung berhadapan dengan nasabah. [121]

Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember sangat memperhatikan itu, karena untuk menyelenggarakan pengendalian fisik

---

[120] Ibid, 375.
[121] Ibid, 375.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

yang efesien. Setiap penampilan ada standarnya, setiap karyawan dalam pelayanan harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik dari segi wajah, warna kulit dan ukuran badan.

Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember menerapkan sub komponen aktivitas pengendalian internal sesuai dengan teori yang ada.

e. Pemeriksaan kinerja

Kebutuhan pengecekan secara independen meningkat karena pengendalian internal cenderung berubah setiap saat jika tidak terdapat pemeriksaan kinerja. [122]

Pada Pedoman Standar Pengendalian Internal yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia, salah satu ketentuan yang wajib dilaksanakan oleh semua Bank Umum merupakan kegiatan pemantauan dan tindakan pemeriksaan kinerja.[123]

Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember melakukan pemeriksaan kinerja karena aktivitas pengendalian internal ini cenderung berubah seiring dengan berlalunya waktu kecuali pemeriksaan sering dilakukan. Karyawan mungkin telah melupakan atau sengaja tidak mengikuti prosedur yang ada. Berdasarkan uraian di atas mengenai sub komponen aktivitas pengendalian internal pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember yang diterapkan, hal ini sesuai dengan teori yang ada.

---

[122] Ibid, 375.
[123] Surat Edaran Bank Indonesia, No.5/22/DPNP, Tentang Pedoman Standar Pengendalian Internal.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Peran lingkungan pengendalian internal pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember merupakan tindakan, kebijakan dan prosedur yang menggambarkan keseluruhan sikap manajemen, direksi dan pemilik dari suatu entitas mengenai pengendalian internal dan pentingnya pengendalian internal. Lingkungan pengendalian internal terdiri dari 6 (enam) komponen yakni, integritas dan nilai-nilai etis, komitmen pada kompetensi, partisipasi dewan dan direksi, filosofi dan gaya operasi manajemen, struktur organisasi, kebijakan dan praktik sumber daya manusia. Dan pengendalian internal yang diterapkan sesuai dengan Surat Edaran Bank Indonesia tentang Pedoman Standar Pengendalian Internal No.5/22/DPNP. Enam komponen tersebut dilaksanakan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember. Hal ini sesuai dengan teori yang ada.
2. Peran aktivitas pengendalian internal pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember merupakan kebijakan dan prosedur yang membantu untuk memastikan bahwa arahan manajemen dilaksanakan dan diterapkan untuk mengatasi resiko yang teridentifikasi. Aktifitas pengendalian internal

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

tersebut meliputi: pemisahan tugas, otorisasi yang sesuai, dokumen dan catatan yang memadai, pengendalian fisik, pemeriksaan kinerja. Dan pengendalian internal yang diterapkan sesuai dengan Surat Edaran Bank Indonesia tentang Pedoman Standar Pengendalian Internal No.5/22/DPNP. Dalam hal ini Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember telah melaksanakan aktivitas pengendalian internal sesuai dengan teori yang ada.

B. Saran

1. Dengan adanya pengendalian internal khususnya dalam lingkungan pengendalian internal yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember diharapkan dapat berjalan sesuai dengan teori yang ada dan bagaimana keadaan lingkungan sekitar perusahaan Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember.
2. Pada aktivitas pengendalian internal ini lebih fokus pada hasil pekerjaan karyawan. Sebaiknya setiap karyawan lebih cekatan dan teliti agar tidak selalu terjadi kesalahan.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta: PT Rineka Cipta.

Dewi. 2012. *Skripsi Pengaruh Pengendalian Internal Dan Gaya Kepemimpinan Dalam Pelayanan Frontliner Pada Bank Mandiri Malang*. Yogyakarta. UGM.

Fajar, Laksana. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Hery. 2013. *Akuntansi Dasar 1 dan 2.* Jakarta: PT Gramedia Pustaka.

Husein, Umar. 2008. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis.* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Memahami Audit Intern Bank.* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

_____ . 2014. *Mengelola Kualitas Pelayanan Perbankan.* Jakarta: PT Gramedia Pustaka.

Kasmir. 2008. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo.

Mark S Beasley, Randar J Elder, Alvin A Arens. 2008. *Auditing dan Jasa Assurance Jilid 1*. Jakarta: Glora Aksara Pratama.

Maron, Chairul. 2002. *Sistem Akuntasi perusahaan Dagang.* Jakarta: PT Grasido.

Moleong, Lexy. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Munawaroh. 2011. *Skripsi Peran Pengendalian Internal Dalam Menunjang Efektivitas Sistem Pemberian Kredit Usaha Kecil Dan Menengah Pada BTPN Bandung*. Surabaya. ITS.

Mundir. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif.* Jember: Stain Press.

Nurlola, Siti. 2004. *Skripsi Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Dalam Menunjang Efektivitas Pengendalian Internal Pembiayaan Musyarakah Pada Bank Syariah Mandiri Depok*. Depok. Universitas Gunadarma.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Pardana, Mahardika. 2010. *Skripsi Evaluasi Sistem Pengendalian Internal Penerimaan Dan Pengeluaran Kas Koperasi Pegawai Republik Indonesia Pada Universitas Malang*. Malang. Universitas Malang.

Parlin, Raykard. 2001. *Skripsi Analisis Sistem Pengendalian Internal Kas Pada Bank Nasional Indonesia*. Yogyakarta. UGM.

Patri, Estian. 2012. *Skripsi Analisis Sistem Pengendalian Internal Penerimaan Kas Pendapatan Asli Daerah Pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Blitar*. Malang. Universitas Brawijaya.

Purnamasari, Lidia. 2012. *Skripsi Analisis Sistem Pengendalian Internal Penggajian Pada BMT Salatiga*. Salatiga. STAIN Salatiga.

Radiani, Dian. 2014. *Skripsi Peranan Pengendalian Internal Persediaan Barang Dagang Dalam Menunjang Efektifitas Pengelolaan Persediaan Barang Dagang*. Yogyakarta. Universitas Widyatama.

Rahmada. 2010. *Skripsi Analisis Pengendalian Internal Atas Penerimaan Dan Pengeluaran Kas Pada BCA Malang*. Yogyakarta. UGM.

Rodoni, Ahmad. 2000. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya.* Jakarta: CSES Press.

Suharjo, Mugi. 2009. *Pemasaran Lembaga Keuangan Perbankan.* Surakarta: LPPS UNS.

Sumarni, Murti. 2006. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif.* Bandung: Alfabeta.

_____ . 2014. *Metode penelitian Kuantitatif dan Kualitatif.* Bandung: Alfabeta.

_____ . 2014. *Memahami Penelitian kualitatif.* Bandung: Alfabeta.

_____ . 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif.* Bandung: Alfabeta.

_____ . 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif.* Bandung: Alfabeta.

Sutrisno. 1980. *Metodologi Research.* Yogyakarta: UGM.

Tim Penyusun STAIN Jember. 2013. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah.* Jember: STAIN Jember Press.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

_____ . 2014. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah.* Jember: STAIN Jember Press.

_____ . 2015. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah.* Jember: STAIN Jember Press.

Widiya, Eka. 2014. *Skripsi Pengaruh Sistem Pengendalian Internal, Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Kapasitas Auditor Internal Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah se-Jabodetabek.* Jakarta. UIN SHJ.

www.warsidi.com/2016/03/pengendalian-internal-intern-control-definisi.html. 20/03/2017pukul 14:49

www.syariahmandiri.co.id 20/08/2017 pukul 15:00

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

SURAT KEASLIAN PENULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Uswatun Hasanah
Nim	: 083133176
Fakultas/Jurusan	: Ekonomi Dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Alamat	: Dsn Lengkong Toko-Mrawan-Mayang-Jember
Institut	: IAIN Jember

Dengan ini menyatakan bahwa isi skripsi yang berjudul "**Peran Pengendalian Internal Terhadap Pelayanan *Fronliner* Pada Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Area Jember**" adalah benar-benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan di dalamnya, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jember, 12 September 2017

METERAI TEMPEL
089EAAEF662551812
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Uswatun Hasanah
NIM. 083133176

MATRIK PENELITIAN

JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
Peran Pengendalian Internal Terhadap Pelayanan *Frontliner* Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember.	1. Pengendalian Internal	1.1. Lingkungan pengendalian internal 1.2. Aktivitas pengendalian internal	1.1.1. Integritas dan nilai nilai etika 1.1.2. Komitmen pada kompetensi 1.1.3. Partisipasi dewan dan direksi 1.1.4. Filosofi dan gaya operasi manajemen 1.1.5. Struktur organisasi 1.1.6. Kebijakan dan praktik SDM 1.2.1. Pemisahan tugas 1.2.2. Otorisasi yang sesuai 1.2.3. Dokumen yang memadai 1.2.4. Pengendalian fisik 1.2.5. Pemeriksaan kinerja	1. Sumber data primer: a. HRD Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember b. *teller* c. *customer service* d. *security* 2. Sumber data sekunder: a. Dokumentasi b. Kepustakaan c. internet	1. Pendekatan penelitian: a. Kualitatif 2. Penentuan subyek: a. Sumber data primer dan sekunder 3. Metode pengumpulan data: a. Observasi b. Wawancara c. Dokumentasi 4. Teknik analisis dengan menggunakan analisis deskriptif 5. Keabsahan data: Triangulasi sumber.	1. Bagaimana peran lingkungan pengendalian internal terhadap pelayanan *frontliner* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember? 2. Bagaimana peran lingkungan pengendalian internal terhadap pelayanan *frontliner* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember?

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

	2. Pelayanan *Frontliner*	2.1. Pelayanan *teller* 2.2. Pelayanan *customer service* 2.3. Pelayanan *security*	2.1.1. Penampilan 2.1.2. Kemampuan 2.1.3. Keterampilan 2.1.4. Sikap/etika 2.2.1. Persyaratan fisik 2.2.2. Persyaratan Mental 2.2.3. Persyaratan kepribadian 2.2.4. Persyaratan sosial 2.3.1. Memberikan keamanan			

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Mataram No. 1 mangli, Telp. : (0331) 487550, 427005, Fax. (0331) 427005, Kode Pos : 68136
Website : WWW.in-jember.ac.nid – e-mail : info@iain-jember.ac.id
JEMBER

: B-362/In.20/7.a/PP.00.9/05/2017
: -
: **Izin Penelitian Skripsi**

Kepada :

Yth. Pimpinan Bank Syariah Mandiri Jember

Di

TEMPAT

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarkatuh.

Diberitahukan dengan hormat bahwa untuk penyelesaian Program Sarjana S-1 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember, mohon berkenan kepada pimpinan untuk memberikan izin penelitian kepada mahasiswa dengan identitas sebagai berikut :

Nama	: Uswatun Hasanah
NIM	: 083133176
Semester	: VIII
Prodi	: Perbankan Syariah
Jurusan	: Ekonomi Islam
Alamat	: Dusun Lengkong Toko-Mrawan-Mayang
No TLP	: 085204962927
Judul Skripsi	: Peran Pengendalian Internal Terhadap Pelayanan *Frontliner (customer service, teller, security)* Pada Bank Syariah Mandiri Jember

Demikian Surat izin ini, atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarkatuh.

Jember, 05 Juni 2017

An. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik Dan Pengembangan Lembaga

KEMENTERIAN AGAMA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN JEMBER REPUBLIK INDONESIA

DR. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I
NIP. 19730830 199903 1 002

mandiri
syariah

PT Bank Syariah Mandiri
Kantor Area Jember
Jl. PB. Sudirman No. 41-43
Telp. (0331) 411 522
Fax. (0331) 411 525

SURAT KETERANGAN

No. 19/944-3/081

PT BANK SYARIAH MANDIRI yang berkedudukan di Jalan PB. Sudirman No 41-43 Kelurahan Jember Lor Kecamatan Patrang dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	: Uswatun Hasanah
NIM	: 083 133 176
Jurusan	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas	: IAIN Jember

Telah melaksanakan penelitian/riset di PT Bank Syariah Mandiri – Kantor Area Jember pada tanggal 06 Juni 2017 – 06 September 2017

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 06 September 2017
PT BANK SYARIAH MANDIRI
KANTOR AREA JEMBER

mandiri syariah
KANTOR AREA JEMBER

Jumartono
Area Operation And Service Manager

Hendry Sonny Aprianto
Clearing Operatrion & Service Supervisor

***) TTD 2 Pejabat Struktural**

URNAL KEGIATAN PENELITIAN DI BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR AREA JEMBER

Hari/Tanggal	Kegiatan	Paraf
Senin, 12 Juni 2017	Menyerahkan surat izin dan proposal penelitian kepada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember.	
Senin, 10 Juli 2017	Konfirmasi diterimanya penelitian di Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember.	
Rabu, 12 Juli 2017	Observasi Awal Subyek Penelitian	
Senin, 17 Juli 2017	Mencari Profil dan Sejarah Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember	
Selasa, 18 Juli 2017	Membuat janji pertemuan dengan subyek yang akan diwawancarai.	
Kamis, 3 Agustus 2017	Wawancara dengan *customer service* mengenai peran lingkungan dan aktivitas pengendalian internal terhadap pelayanan *frontliner.*	
Selasa, 8 Agustus 2017	Wawancara dengan *teller* mengenai peran lingkungan dan aktivitas pengendalian internal terhadap pelayanan *frontliner.*	
Rabu, 9 Agustus 2017	Wawancara dengan *security* mengenai peran lingkungan dan aktivitas pengendalian internal terhadap pelayanan *frontliner.*	
Rabu, 9 Agustus 2017	Wawancara dengan HRD mengenai peran lingkungan dan aktivitas pengendalian internal terhadap pelayanan *frontliner.*	
Selasa, 29 Agustus 2017	Pengambilan surat selesai penelitian di Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember.	

ıber, 29 Agustus 2017

ngetahui,

ni Brian Permana

Wawancara dengan bapak Hengky tentang lingkungan pengendalian internal dan aktivitas pengendalian internal terhadap pelayanan *customer service* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember. (20 Agustus 2017)

Wawancara dengan ibu Windra tentang lingkungan pengendalian internal dan aktivitas pengendalian internal terhadap pelayanan *teller* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember. (20 Agustus 2017)

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Setelah wawancara dengan bapak Dani tentang sejarah, visi, misi, struktur organisasi. Serta lingkungan pengendalian internal dan aktivitas pengendalian internal terhadap pelayanan *Frontliner* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember. (21 Agustus 2017)

Setelah wawancara dengan bapak Febrian tentang lingkungan pengendalian internal dan aktivitas pengendalian internal terhadap pelayanan *security* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember. (21 Agustus 2017)

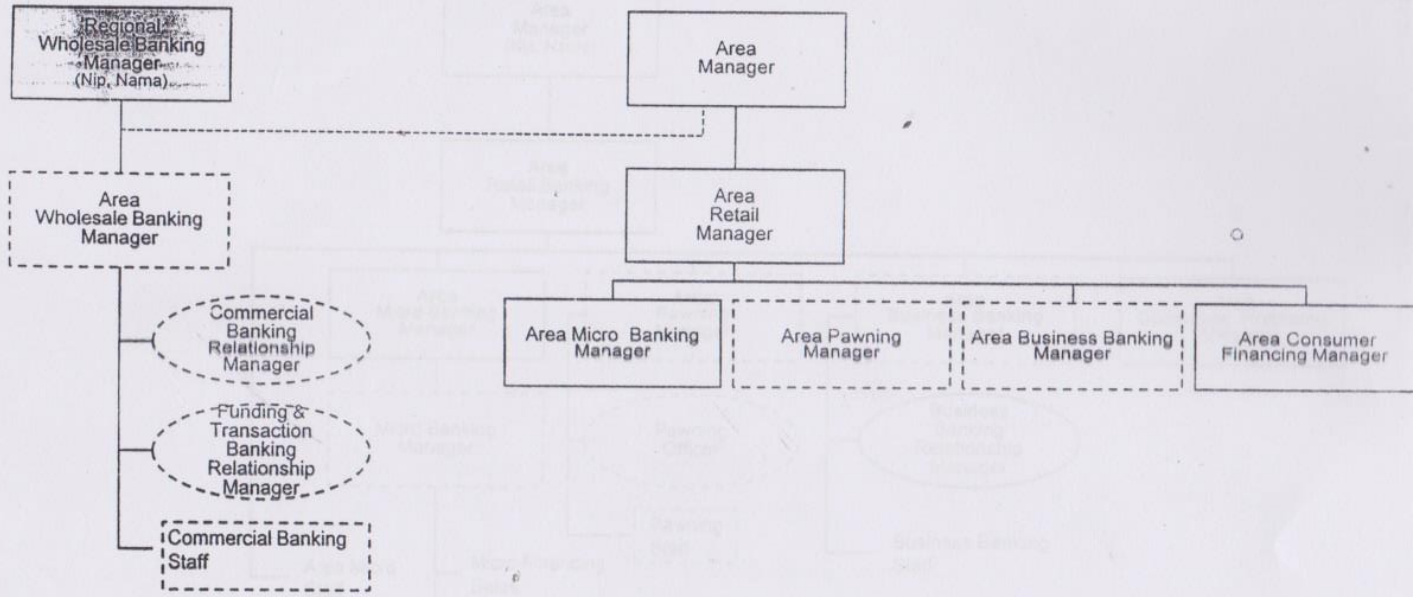
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Sertifikat yang diperoleh Bank Syariah Mandiri dengan penghargaan bank yang menggunakan standar syariah terbaik.

Penghargaan yang diperoleh Bank Syariah Mandiri dengan predikat *Best Overall Performance*.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

mandiri syariah	PT BANK SYARIAH MANDIRI			EDWIN DWIDJAJANTO DIREKTUR	PUTU RAHWIDHIYASA DIREKTUR
	AREA OFFICE (COMMERCIAL)				
Nomor: BSM-SO-RAB-A1	Revisi: 00	TMT: sejak ditandatangani	Hal.: 1/21		
Ref: SK Direksi No.:					



Reporting Line

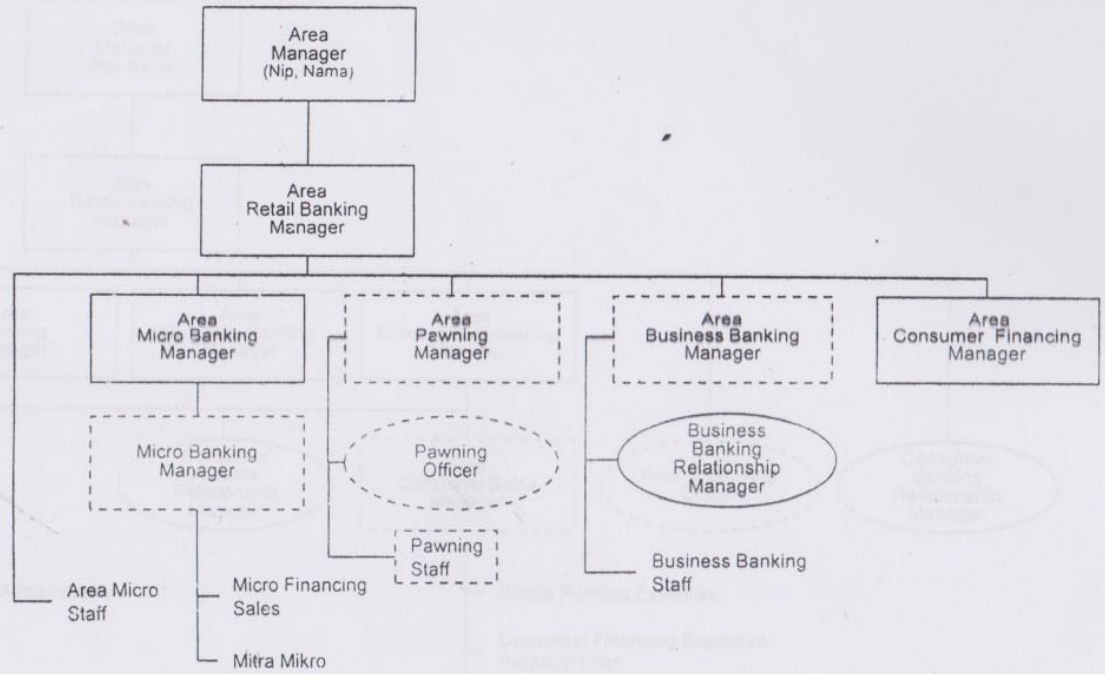
Coordination Line

Jabatan yang tidak selalu dipenuhi, tergantung strategi bisnis dan atau jarak antar unit kerja

mandiri syariah

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

mandiri syariah	PT BANK SYARIAH MANDIRI			EDWIN DWIDJAJANTO DIREKTUR	PUTU RAHWIDHIYASA DIREKTUR
	AREA OFFICE (RETAIL BANKING - MICRO, PAWNING, BB)				
Nomor: BSM-SO-RAB-A2	Revisi: 00	TMT: sejak ditandatangani	Hal.: 2/21		
Ref: SK Direksi No.:					



Reporting Line

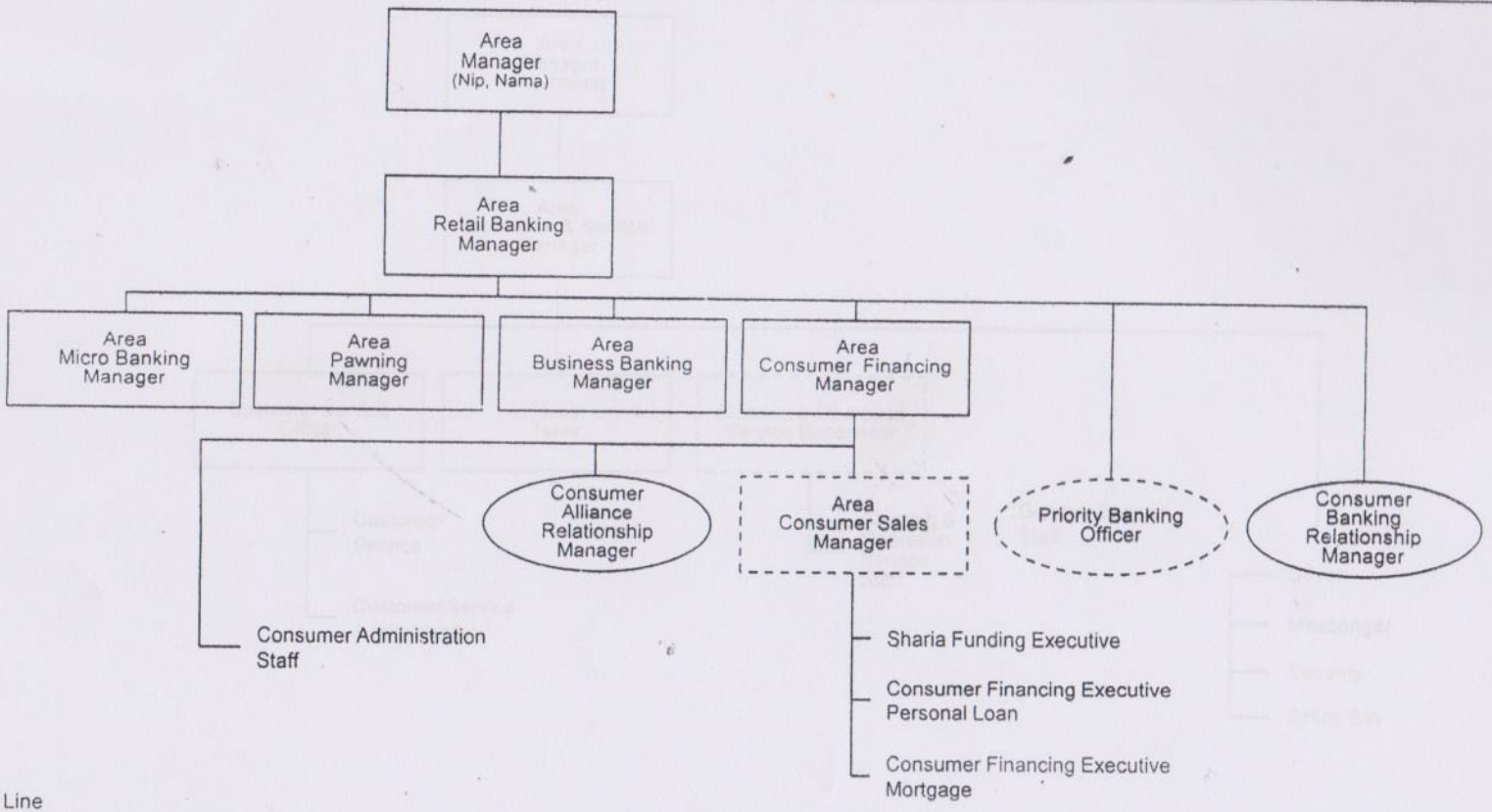
Coordination Line

Jabatan yang tidak selalu dipenuhi, tergantung strategi bisnis dan atau jarak antar unit kerja

mandiri syariah

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

mandiri syariah	PT. BANK SYARIAH MANDIRI			EDWIN DWIDJAJANTO DIREKTUR	PUTU RAHWIDHIYASA DIREKTUR
	AREA OFFICE (RETAIL BANKING - CONSUMER BANKING)				
Nomor: BSM-SO-RAB-A3	Revisi: 00	TMT: sejak ditandatangani	Hal.: 3/21		
Ref: SK Direksi No.:					



Reporting Line

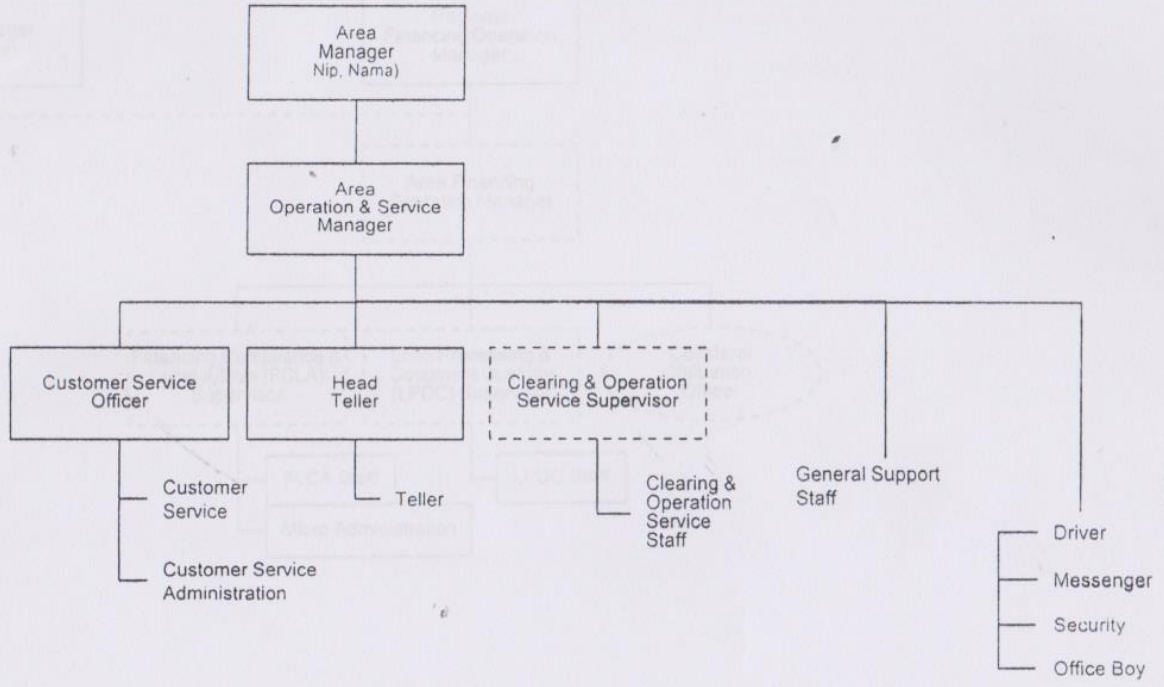
Coordination Line

Jabatan yang tidak selalu dipenuhi, tergantung strategi bisnis dan atau jarak antar unit kerja

mandiri syariah

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

mandiri syariah	PT BANK SYARIAH MANDIRI			EDWIN DWIDJAJANTO DIREKTUR	PUTU RAHWIDHIYASA DIREKTUR
	AREA OFFICE (OPERATION & SERVICE)				
Nomor: BSM-SO-RAB-A4	Revisi: 00	TMT: sejak ditandatangani	Hal.: 4/21		
Ref. SK Direksi No.:					



Reporting Line

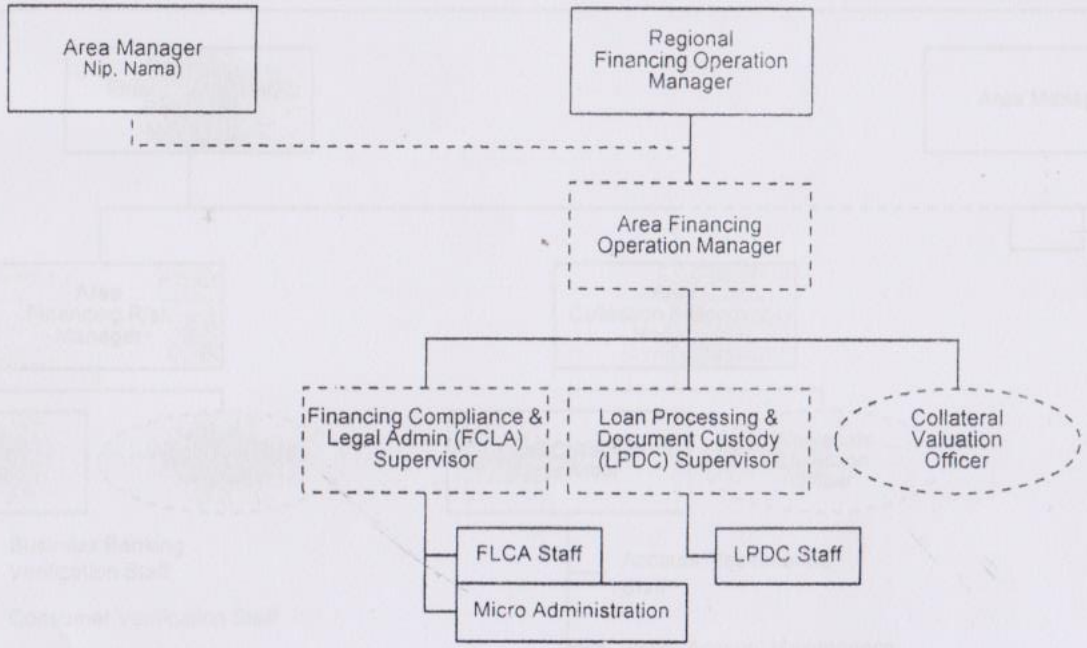
Coordination Line

Jabatan yang tidak selalu dipenuhi, tergantung strategi bisnis dan atau jarak antar unit kerja

mandiri syariah

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

syariah	AREA OFFICE (FINANCING OPERATION)			EDWIN DWIDJAJANTO DIREKTUR	PUTU RAHWIDHIYASA DIREKTUR
Nomor: BSM-SO-RAB-A5	Revisi: 00	TMT: sejak ditandatangani	Hal.: 5/21		
Ref: SK Direksi No.:					



Reporting Line

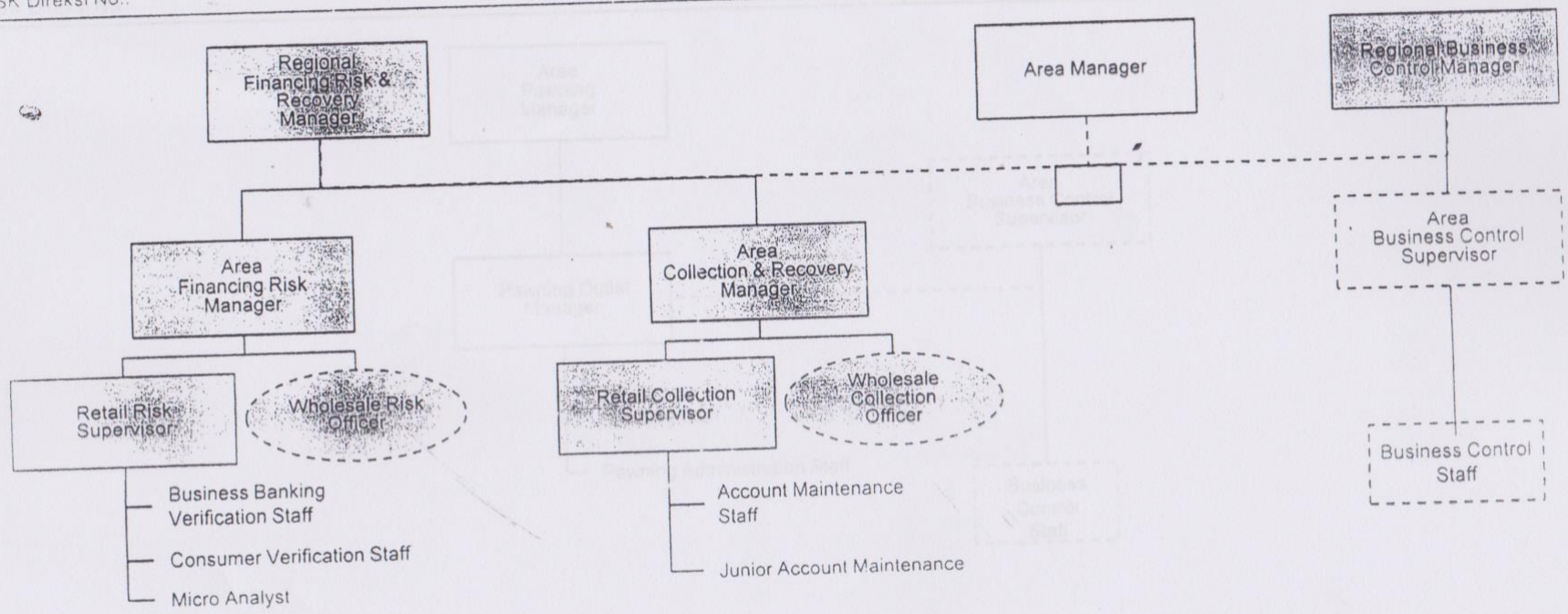
Coordination Line

Jabatan yang tidak selalu dipenuhi, tergantung strategi bisnis dan atau jarak antar unit kerja

mandiri syariah

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

mandiri syariah	PT BANK SYARIAH MANDIRI			EDWIN DWIDJAJANTO DIREKTUR	PUTU RAHWIDHIYASA DIREKTUR
	AREA OFFICE (RISK & RECOVERY, BUSINESS CONTROL)				
Nomor: BSM-SO-RAB-A6	Revisi: 00	TMT: sejak ditandatangani	Hal.: 6/21		
Ref: SK Direksi No.:					



Reporting Line

Coordination Line

Jabatan yang tidak selalu dipenuhi, tergantung strategi bisnis dan atau jarak antar unit kerja

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

No.5/ 22 /DPNP

Jakarta, 29 September 2003

SURAT EDARAN

Kepada
SEMUA BANK UMUM
DI INDONESIA

Perihal : Pedoman Standar Pengendalian Internal bagi Bank Umum.

Dalam rangka menerapkan Pengendalian Internal yang menyeluruh secara efektif sebagaimana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 5/8/PBI/2003 tanggal 19 Mei 2003 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 56, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4292), maka perlu diatur ketentuan pelaksanaan dalam suatu Surat Edaran Bank Indonesia, dengan pokok-pokok ketentuan sebagai berikut:

1. Pedoman Standar Pengendalian Internal bagi Bank Umum merupakan acuan standar pengendalian internal yang wajib dipenuhi oleh Bank sehingga Bank dapat memperluas dan memperdalam sesuai dengan kebutuhan Bank.
2. Bank yang telah memiliki Pengendalian Internal namun belum memenuhi acuan Pedoman Standar Pengendalian Internal bagi Bank Umum, wajib menyesuaikan dan menyempurnakannya dengan berpedoman pada **Lampiran** Surat Edaran Bank Indonesia ini.
3. Pedoman Standar Pengendalian Internal sebagaimana dimaksud pada angka 2, disampaikan kepada Bank Indonesia selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari sejak ditetapkannya pedoman yang disempurnakan. Penyempurnaan pedoman tersebut dilakukan sesuai dengan jadwal yang dimuat dalam *action plan* atau selambat-lambatnya tanggal 31 Desember 2004.
4. Dalam penyusunan Pengendalian Internal, Bank wajib mempertimbangkan total aset, produk dan jasa yang ditawarkan, termasuk produk dan jasa baru, kompleksitas

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

operasional, jaringan kantor, profil risiko dari setiap kegiatan usaha, metode yang digunakan untuk pengolahan data dan pengukuran risiko, serta ketentuan terkait yang berlaku.

Pedoman Standar Pengendalian Internal bagi Bank Umum sekurang-kurangnya mencakup 5 (lima) elemen pokok, yaitu:

a. Pengawasan oleh manajemen dan budaya pengendalian.
b. Identifikasi dan penilaian risiko.
c. Kegiatan pengendalian dan pemisahan fungsi.
d. Sistem akuntansi, informasi dan komunikasi.
e. Kegiatan pemantauan dan tindakan koreksi penyimpangan.

Lampiran mengenai Pedoman Standar Pengendalian Internal bagi Bank Umum merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Surat Edaran Bank Indonesia ini.

Surat Edaran Bank Indonesia ini berlaku sejak tanggal 1 Januari 2004. Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengumuman Surat Edaran Bank Indonesia ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Demikian agar Saudara maklum.

BANK INDONESIA,

ttd

NELSON TAMPUBOLON
DIREKTUR PENELITIAN DAN
PENGATURAN PERBANKAN

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BIODATA PENULIS

A. DATA PRIBADI

Nama Lengkap : Uswatun Hasanah

NIM : 083133176

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat/Tgl Lahir : Jember, 14 Oktober 1994

Agama : Islam

Alamat : Dsn. Lengkong Toko-Mrawan-Mayang-Jember

Email : Uusyhasanah14@yahoo.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD Negeri Mrawan 01
2. MTS Atthohiriyah
3. MAN 01 Jember
4. IAIN Jember

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id