



**ANALISIS PROSES SISTEM PENGELOLAAN
TRANSAKSI *FRONTLINER*
(STUDI KASUS PADA BANK KEB HANA)**

TESIS

OLEH

RADEN RORO CHARLOTTE MIRA MARISKA

55514310008

PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI

PROGRAM PASCA SARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2017



**ANALISIS PROSES SISTEM PENGELOLAAN
TRANSAKSI *FRONTLINER***

(STUDI KASUS PADA BANK KEB HANA)

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
Program Magister Akuntansi**

OLEH

RADEN RORO CHARLOTTE MIRA MARISKA

55514310008

PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI

PROGRAM PASCA SARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

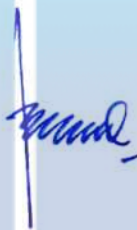
2017

PENGESAHANTESIS

Judul : Analisis Proses Sistem Pengelolaan Transaksi *Frontliner*
(Studi Kasus Pada Bank KEB Hana)
Nama : Raden Roro Charlotte Mira Mariska
NIM : 55514310008
Program : PascasarjanaProgram MagisterAkuntansi
Tanggal : 8 April 2017

Mengesahkan

Pembimbing



Dr.Fardinal, SE, M.Si.

Direktur Pascasarjana

Ketua Program Studi

MagisterAkuntansi



Prof. Dr. Didik J.Rachbini

Dr. Hari Setiyawati, Ak., M.Si., CA.

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini :

Judul : **Analisis Proses Sistem Pengelolaan Transaksi *Frontliner***
(Studi Kasus Bank KEB Hana)

Nama : Raden Roro Charlotte Mira Mariska

N I M : 55514310008

Program : Pascasarjana Program Magister Akuntansi

Tanggal : 8 April 2017

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Magister Akuntansi Universitas Mercubuana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan dan magister pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 8 April 2017



Raden Roro Charlotte Mira Mariska

KATAPENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan berkat-Nya yang telah memberikan anugerah yang begitu besar kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul **“ANALISIS PROSES SISTEM PENGELOLAAN TRANSAKSI *FRONTLINER*(Studi Kasus Pada Bank KEB Hana)”** sebagai syarat memperoleh gelar Magister Akuntansi(M.Ak) pada Program Studi Magister Akuntansi di Universitas Mercu Buana.

Dalam penyusunan tesis ini penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini tidak akan selesai tanpa dukungan, bantuan serta semangat dari berbagai pihak, terutama kepada kedua orang tua saya **Papa Kol (Purn) Drs. Raden Johanes Hendrawatjana dan Mama Maria Engelbertha Netty Juningsih**, mertuaku **Bapak Kol (Purn) Suko Enny Sindhutomo (Alm) dan Ibu Elizabeth Sriyati Suryokusumo**, khususnya untuk suami kutercinta **Mayor Aryo Bagus Priyo Wicaksono** dan keluarga besar **Cimahi, Bandung, Yogya dan Klaten**. Penulis juga ingin menyampaikan penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr.Fardinal, SE, M.Si. Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan banyak masukan dan bimbingan kepada penulis dalam menyusun tesis ini.
2. Ibu Dr. Hari Setiyawati, Ak., M.Si., CA. Selaku Ketua Program Studi Magister Akuntansi.
3. Bapak Dr. Hadri Mulya, SE, M.Si. Selaku Dosen Penguji pada sidang tesis yang telah memberikan saran dan ilmu kepada penulis dalam revisi

penulisan tesis.

4. Bapak Francis Lo selaku Kepala Divisi *Financial Planning* Bank KEB Hana yang telah memberikan support kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
5. Bapak Tommy Boccaneriawan selaku Kepala Departemen *Accounting Centralized, Accounting Centralized Team, SKAI Team* dan keluarga besar Bank KEB Hana *Head Office* dan cabang-cabang yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah mendukung penulis untuk menyelesaikan tesis ini.
6. Teman-teman angkatan Program Magister Akuntansi Cibubur Angkatan 2014-2015, terima kasih atas doa dan dukungannya.
7. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah ikut memberikan dukungan kepada penulis sehingga terselesaikannya tesis ini.

Dalam menyusun tesis ini, penulis berusaha dengan semaksimal mungkin memberikan yang terbaik buat penulisan tesis ini sesuai dengan kemampuan yang Tuhan berikan kepada penulis, sebagai manusia yang tidak sempurna tentunya tak luput juga dari kesalahan, sehingga masih banyak kekurangan dalam penyusunan tesis ini. Penulis sangat mengharapkan berbagaimasukan, serta kritik yang membangun, demi kesempurnaan tesis ini. Dan pada akhirnya, semoga tesis ini dapat bermanfaat.

Penulis

Raden Roro Charlotte Mira Mariska

ABSTRAK

Bank KEB Hana merupakan perusahaan jasa yang bergerak di bidang perbankan dimana pada tahun 2014 melakukan merger antara Bank Hana dan Bank KEB sesuai peraturan Bank Indonesia yang mengharuskan dua bank atau lebih yang dimiliki oleh satu organisasi yang sama untuk melakukan merger. Pasca merger bank KEB Hana dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang prima bagi para nasabahnya sebagai hasil dari merger kedua bank yaitu visi, misi, serta tujuan perusahaan agar mampu menghadapi persaingan di masa yang akan datang. Untuk menghadapi persaingan tersebut maka diperlukan kemampuan evaluasi dan review sistem pengelolaan transaksi sebagai ujung tombak pelayanan prima atau *service excellent* yang dimiliki oleh bank KEB Hana. Melihat fenomena di atas maka perlu digunakan suatu model pengukuran yang mampu mengakomodasi kebutuhan untuk memandang dan menilai bank KEB Hana secara komprehensif, yaitu dengan menggunakan pengukuran skala *Likert*. Pengukuran skala interval diukur berdasarkan skala *Likert* untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau kelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah mengkaji pelaksanaan proses atas sistem pengelolaan transaksi pada bank KEB Hana, menganalisa pencapaian tujuan proses sistem pengelolaan transaksi bank KEB Hana dan merekomendasikan kebijakan yang berkaitan dengan proses sistem pengelolaan transaksi pada bank KEB Hana. Hasil penelitian analisis proses sistem pengelolaan transaksi pasca merger pada bank KEB Hana tahun 2014 sampai dengan sekarang adalah cukup efektif. Rata-rata hasil penerapan proses sistem pengelolaan transaksi di cabang-cabang telah sesuai dengan SOP dan kebijakan manajemen bank KEB Hana.

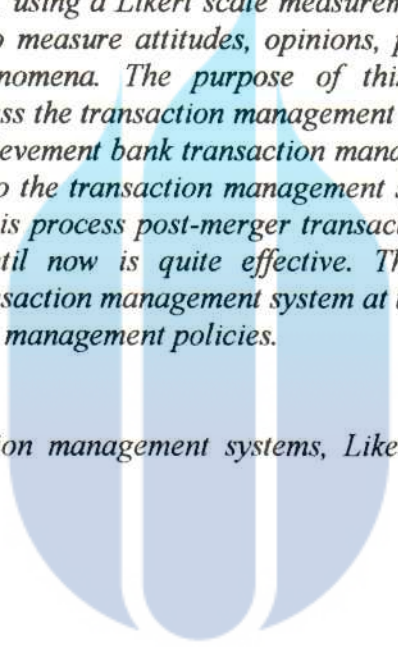
Kata kunci: Analisis sistem pengelolaan transaksi, skala *Likert*, Bank KEB Hana

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

Hana KEB Bank is a service company engaged in banking where in 2014 a merger between Hana Bank and KEB Bank in accordance with Bank Indonesia regulation that requires two or more banks that are owned by the same organization for the merger. Hana KEB post-merger bank is required to always provide excellent service to its customers as a result of the merger of the two banks, namely the vision, mission, and objectives of the company to be able to face the competition in future. To face the competition it is necessary capability evaluation and review transaction management system as the spearhead of excellent service or service excellence that is owned by the bank KEB, Hana. See the above phenomenon it is necessary to use a measurement model that is able to accommodate the need to perceive and assess comprehensively Hana KEB bank, using a Likert scale measurement. Measurement interval scale measured by Likert scale to measure attitudes, opinions, perceptions of a person or group of events or social phenomena. The purpose of this study is to assess the implementation of the above process the transaction management system at Hana KEB bank, analyzing the process of goal achievement bank transaction management system KEB, Hana and recommend policies related to the transaction management system at Hana KEB bank. The results of the research analysis process post-merger transaction management system at Hana KEB bank from 2014 until now is quite effective. The average results of the implementation process of the transaction management system at the branches in accordance with the SOP and Hana KEB bank management policies.

Keywords: Analysis of transaction management systems, Likert scale, KEB Hana Bank



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

	Halaman
PENGESAHAN TESIS	i
PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
 BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Kontribusi Penelitian.....	6
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	6
1.3.2. Kontribusi Penelitian.....	7
 BAB II. KAJIAN PUSTAKA DAN RERANGKA PEMIKIRAN	
2.1. Kajian Pustaka.....	8
2.1.1. Sistem Pengelolaan Transaksi.....	8
2.1.2. Proses Sistem Pengelolaan Transaksi	16
2.2. Penelitian Terdahulu	17
2.3. <i>Standard Operation Procedure</i> (SOP) Sistem Pengelolaan Transaksi <i>Frontliner</i> Bank KEB Hana.....	21
2.4. Rerangka Pemikiran	25
 BAB III. DESAIN DAN METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian.....	27

3.2. Definisi Operasionalisasi Variabel.....	28
3.3. Pengukuran Variabel	29
3.4. Sumber Data.....	30
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.6. Objek Penelitian	31
3.7. Metode Analisis.....	32
 BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Objek Penelitian	36
4.2. Penerapan Sistem Pengelolaan Transaksi Bank KEB Hana	39
4.3. Pembahasan.....	62
 BAB V. SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN	
5.1. Simpulan.....	64
5.2. Implikasi.....	69
5.3. Saran.....	70
 DAFTAR PUSTAKA.....	71
DAFTAR LAMPIRAN	

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	19
Tabel 2.2. SOP Sistem Pengelolaan Transaksi <i>Frontliner</i> Bank KEB Hana.....	22
Tabel 3.1. Tabel Operasional Variabel Proses Sistem Pengelolaan Transaksi Frontliner Bank KEB Hana	28
Tabel 4.1. Distribusi Frekuensi Responden Atas Sistem Pengelolaan Transaksi <i>Frontliner</i> Bank KEB Hana	39
Tabel 4.2. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Slip Setoran & Pemindah Bukuan.....	41
Tabel 4.3. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Slip Tarikan	44
Tabel 4.4. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Slip LLG (Lalu Lintas Giro)	47
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Slip RTGS (<i>Real Gross Settlement</i>).....	50
Tabel 4.6. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Slip OR (<i>Outgoing Remittance</i>).....	53
Tabel 4.7. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Slip Kliring	56
Tabel 4.8. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Slip Internal	59

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Bagian Alur Sistem Pengolahan Transaksi.....	11
Gambar 2.2. Bagian Siklus Penerimaan	12
Gambar 2.3. Bagian Siklus Pengeluaran.....	13
Gambar 2.4. Bagian Siklus Konversi / Produksi	14
Gambar 2.5. Bagian Siklus Akuntansi Keuangan.....	15
Gambar 2.6. Rerangka Pemikiran.....	26
Gambar 3.2. Tipe Skala Pengukuran dan Tipe Analisa Deskriptif.....	33
Gambar 4.1. Alur Proses Sistem Pengolahan Transaksi <i>Frontliner</i> Bank KEB Hana.....	38

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 2 Struktur Organisasi Bank KEB Hana

Lampiran 3 Lembar Kuesioner

Lampiran 4 Tabel Distribusi Frekuensi Rincian Penghitungan Pengisian
Kuesioner



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA

ABSTRAK

Bank KEB Hana merupakan perusahaan jasa yang bergerak di bidang perbankan dimana pada tahun 2014 melakukan merger antara Bank Hana dan Bank KEB sesuai peraturan Bank Indonesia yang mengharuskan dua bank atau lebih yang dimiliki oleh satu organisasi yang sama untuk melakukan merger. Pasca merger bank KEB Hana dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang prima bagi para nasabahnya sebagai hasil dari merger kedua bank yaitu visi, misi, serta tujuan perusahaan agar mampu menghadapi persaingan di masa yang akan datang. Untuk menghadapi persaingan tersebut maka diperlukan kemampuan evaluasi dan review sistem pengelolaan transaksi sebagai ujung tombak pelayanan prima atau *service excellent* yang dimiliki oleh bank KEB Hana. Melihat fenomena di atas maka perlu digunakan suatu model pengukuran yang mampu mengakomodasi kebutuhan untuk memandang dan menilai bank KEB Hana secara komprehensif, yaitu dengan menggunakan pengukuran skala *Likert*. Pengukuran skala interval diukur berdasarkan skala *Likert* untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau kelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah mengkaji pelaksanaan proses audit internal atas sistem pengelolaan transaksi pada bank KEB Hana, menganalisa pencapaian tujuan proses audit internal sistem pengelolaan transaksi bank KEB Hana dan merekomendasikan kebijakan yang berkaitan dengan proses audit internal sistem pengelolaan transaksi pada bank KEB Hana. Hasil penelitian analisis proses audit internal sistem pengelolaan transaksi pasca merger pada bank KEB Hana tahun 2014 sampai dengan sekarang adalah cukup efektif. Rata-rata hasil penerapan proses audit internal sistem pengelolaan transaksi di cabang-cabang telah sesuai dengan SOP dan kebijakan manajemen bank KEB Hana.

Kata kunci:

Analisis audit internal, sistem pengelolaan transaksi, skala Likert, Bank KEB Hana

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

ABSTRACT

KEB Hana Bank is a service company engaged in banking where in 2014 a merger between Hana Bank and KEB Bank in accordance with Bank Indonesia regulations that require two or more banks owned by the same organizations to merge. Post-merger bank KEB Hana required to always provide excellent service to its customers as a result of the merger of the two banks, namely the vision, mission and objectives of the company to be able to face competition in the future. To face the competition, so it needed the capability evaluation and review transaction management system as the spearhead of excellent service or service excellence that is owned by the KEB Hana bank. See the above phenomenon it is necessary to use a measurement model that is able to accommodate the need to perceive and assess comprehensively KEB Hana bank, using a Likert scale of measurement. Measurement interval scale measured by Likert scale to measure attitudes, opinions, perceptions of a person or group of events or social phenomena. The purpose of this study is to examine the implementation of the internal audit process on a transaction management system at KEB Hana bank, analyzing achievement of the objectives of the internal audit process management system KEB Hana bank transactions and recommend policies related to the internal audit process transaction management system at the KEB Hana bank. The results of research analyzes the internal audit process post-merger transaction management system at KEB Hana bank from 2014 until now is quite effective. The average results of the implementation of the internal audit process transaction management system at the branches has been in accordance with the SOP and KEB Hana bank management policies.

Keywords:

Analysis of internal audit, transaction management systems, Likert scale, KEB Hana Bank

UNIVERSITAS
MERCU BUANA