BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perekonomian Indonesia terus berkembang dari tahun ke tahun, ditopang oleh berbagai sektor strategis, salah satunya adalah sektor keuangan. Stabilitas ekonomi nasional sangat bergantung pada peran lembaga keuangan yang menjalankan fungsi intermediasi antara pihak yang kelebihan dana dan pihak yang membutuhkan dana. Dalam hal ini, industri perbankan memiliki peranan yang sangat penting dalam menjaga arus kas, mendukung pembangunan nasional, serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh. Peran strategis perbankan dalam perekonomian terlihat dari fungsinya sebagai lembaga intermediasi yang menghimpun dana masyarakat dan membiayai kegiatan perekonomian, sehingga memperkuat struktur perekonomian negara (Dwi Ceysa et al., 2024)

Perbankan di Indonesia memiliki peran penting dalam perekonomian nasional sebagai lembaga intermediasi keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit. Industri ini terus mengalami perkembangan signifikan, baik dari sisi regulasi, teknologi, maupun kualitas pelayanan. Dengan pesatnya digitalisasi dan perubahan perilaku nasabah, bank-bank di Indonesia semakin terdorong untuk berinovasi dalam meningkatkan efisiensi, kenyamanan, dan keamanan layanan. Perbankan menjadi salah satu pilar utama dalam menjaga stabilitas sistem

keuangan dan mendorong pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan. Bank sebagai perantara dalam menghimpun dana maupun sebagai penyalur dana masyarakat, idealnya dana yang berasal dari masyarakat merupa-kan dana pokok yang harus dikelola bank untuk memperoleh keuntungan. Dalam dunia perbankan dana yang berasal dari masyarakat dapat dibedakan atas giro,deposito, dan tabungan (Novita Sari, 2021)

Sistem Pengendalian internal adalah penggunaan sepenuhnya sumber daya perusahaan dalam peningkatan, pengarahan, pemantauan dan dan pengendalian dari setiap kegiatan supaya menjamin tercapainya visi dan misi suatu perusahaan. Pengendalian internal yang dilaksanakan yang benar dalam perusahaan akan mewujudkan proses kerja yang terstruktur dan sesuai aturan yang berlaku umum dalam organisasi tersebut, sehingga tercipta lingkungan pengendalian yang saling menunjang di setiap unit perusahaan. Sistem pengendalian internal yang baik dapat mendukung manajemen mengelola kekayaan bank, menjamin tersedianya laporan keuangan dan manajerial yang handal, meningkatkan kepatuhan bank terhadap aturan perundangan yang berlaku, serta meminimalisir risiko kerugian, penyelewengan dan ketidakpatuhan (Gilang Nata Hafara, 2020).

Pengendalian internal COSO framework adalah prosedur yang dilakukan oleh dewan direksi,manajemen, dan karyawan untuk memberikan keamanan yang memadai untuk memenuhi tujuan operasional, keandalan informasi, dan kepatuhan terhadap aturan dan peraturan yang berlaku. Pengendalian internal terdiri dari lima komponen berdasarkan COSO framework yaitu lingkungan

pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, dan pemantauan. kelima komponen tersebut hadir dan berfungsi untuk sistem pengendalian internal yang efektif tetap tidak berubah secara fundamental. Kerangka Kerja ini terus menekankan pentingnya pertimbangan manajemen dalam merancang, menerapkan, dan melaksanakan pengendalian internal, serta dalam menilai efektivitasnya. (COSO, 2013).

Dana pensiun merupakan sejumlah dana yang dikumpulkan dan dikelola secara khusus untuk memberikan manfaat pensiun kepada karyawan atau peserta setelah mereka memasuki masa pensiun atau berhenti bekerja. Dana ini biasanya dibentuk oleh perusahaan atau lembaga tertentu sebagai bentuk jaminan hari tua bagi para pegawai, dengan sistem iuran yang berasal dari perusahaan, karyawan, atau keduanya. Dalam praktiknya, masih ditemukan berbagai kendala seperti kesalahan administrasi, keterlambatan pencairan, ketidaksesuaian data penerima, serta lemahnya pengawasan dalam proses penyaluran. Oleh karena itu, diperlukan sistem pengendalian internal yang kuat agar dana pensiun dapat dikelola dan disalurkan secara efektif, efisien, dan akuntabel, sesuai dengan prinsip tata kelola yang baik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969 tentang pensiun pegawai dan pensiun janda/duda pegawai. Sesuai dengan Undang-Undang tersebut sumber dana pembayaran pensiun berasal dari anggaran pendapatan dan belanja Negara (APBN). Program pensiun ini ditujukan untuk pemberian pensiun bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan memberikan jaminan finansial kepada anggota apabila mereka berisiko tidak dapat bekerja produktif dalam jangka waktu yang lama karena sebab apapun.

Peserta harus cukup umur atau dewasa menurut hukum untuk melaksanakan tugas pemerintahan yang diberikan kepadanya, atau jaminan finansial bagi ahli waris peserta apabila peserta berisiko meninggal dunia sebelum mencapai usia pensiun (Setiono et al., 2017)

Selain itu, meningkatnya jumlah pensiunan dan kompleksitas transaksi penyaluran dana pensiun membutuhkan sistem pengendalian intern yang lebih terstruktur dan terintegrasi. Bank Mandiri Taspen harus mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi serta meningkatkan kualitas pengendalian intern untuk memastikan bahwa proses pengelolaan dan penyaluran dana pensiun dapat berjalan secara optimal. Hal ini juga sejalan dengan prinsip tata kelola perusahaan yang baik (Good Corporate Governance) yang mengharuskan adanya transparansi, akuntabilitas, dan tanggung jawab dalam pengelolaan dan penyaluran dana nasabah.

PT Bank Mandiri Taspen merupakan lembaga yang bekerja sama dengan PT Taspen dalam mengelola dana pensiun. PT Bank Mandiri Taspen mengembangkan produk keuangan yang dikelompokan menjadi 3 (tiga) yaitu produk dana, produk kredit dan produk layanan. Produk dana yaitu seperti: tabungan, deposito dan girof, produk kredit seperti: kredit usaha rakyat, kredit retail dan kredit pensiun, serta produk jasa seperti: layanan pembayaran, bank garansi dan transfer.(Luh Made Sri Ratih Krisnayana Putri, 2024)

Di wilayah Brebes, Bank Mandiri Taspen KCP Brebes menjadi mitra utama bagi para pensiunan dalam menerima manfaat pensiun secara rutin. Sebagai bank yang fokus pada layanan segmen pensiunan, akurasi, ketepatan

waktu, dan keamanan dalam penyaluran dana pensiun menjadi prioritas utama dalam pelayanan. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bank Mandiri Taspen memiliki peran vital dalam menyalurkan dana pensiun bulanan kepada para pensiunan, khususnya yang berasal dari ASN, TNI, dan Polri. Mengingat pentingnya fungsi tersebut, maka keberadaan sistem pengendalian internal yang efektif sangat diperlukan untuk menjamin bahwa proses penyaluran dana pensiun berjalan sesuai dengan prosedur, tepat sasaran, serta bebas dari kesalahan dan penyimpangan. Bank Mandiri Taspen KCP Brebes tetap memiliki potensi menghadapi berbagai permasalahan internal yang dapat menghambat kelancaran proses penyaluran dana pensiun bulanan.

Dalam penelitian ini, analisis permasalahan pengendalian internal di Bank Mandiri Taspen KCP Brebes dikaji berdasarkan lima komponen COSO, yaitu Lingkungan Pengendalian, Penilaian Risiko, Aktivitas Pengendalian, Informasi dan Komunikasi, serta Pemantauan. Dari hasil observasi dan wawancara komponen Lingkungan Pengendalian, Penilaian Risiko, dan Pemantauan di Bank Mandiri Taspen KCP Brebes telah berjalan dengan baik. Pihak manajemen telah menunjukkan komitmen terhadap integritas, nilai etika, dan kompetensi karyawan; risiko telah diidentifikasi dan diantisipasi; serta proses evaluasi dan pengawasan telah rutin dilakukan untuk menilai kualitas pengendalian internal.

Namun, terdapat beberapa permasalahan yang masih menjadi kendala dalam komponen Aktivitas Pengendalian dan Informasi dan Komunikasi. Pada komponen Aktivitas Pengendalian, permasalahan yang terjadi adalah ketidaksesuaian data penerima dan kesalahan penyaluran dana kepada pihak

yang tidak berhak. Hal ini disebabkan oleh kurang optimalnya verifikasi data secara berkala dan lemahnya pengendalian atas perubahan status penerima dana pensiun, seperti janda penerima pensiun yang menikah kembali namun tidak melaporkan statusnya, atau adanya anak bukan kandung yang tercatat sebagai ahli waris. Sedangkan pada komponen Informasi dan Komunikasi, ditemukan permasalahan berupa kurangnya sosialisasi sistem kepada nasabah dan ahli waris terkait kewajiban pelaporan langsung perubahan status pribadi maupun administrasi. Minimnya informasi yang disampaikan menyebabkan banyak nasabah tidak memahami pentingnya pembaruan data, yang akhirnya berdampak pada terjadinya kesalahan dalam penyaluran dana pensiun.

Secara keseluruhan, permasalahan utama yang diidentifikasi lebih banyak terkonsentrasi pada aktivitas pengendalian serta informasi dan komunikasi, sedangkan komponen lainnya sudah berjalan sesuai standar pengendalian internal yang baik.

Berdasarkan latar penjelasan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk membahas Sistem Pengendalian Internal di Bank Mandiri KCP Brebes dalam pencairan dana pensiun bulanan . Hal ini mendorong penulis untuk menyusun tugas akhir dengan judul **"ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL PADA DANA PENSIUN BULANAN DI BANK MANDIRI TASPEN KCP BREBES"**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah peneliti uraikan, identifikasi masalah dapat dirumuskan sebagai berikut bagaimana Sistem

Pengendalian Internal Terhadap Dana Pensiun Bulanan Di Bank Mandiri Taspen Kcp Brebes.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk Menganalisis Sistem Pengendalian Internal Terhadap Dana Pensiun Bulanan Di Bank Mandiri Taspen KCP Brebes.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai penerapan sistem pengendalian intern dalam pengelolaan dan penyaluran dana pensiun. Selain itu, penelitian ini juga menjadi sarana untuk mengaplikasikan teori yang telah diperoleh selama masa perkuliahan dalam praktik nyata. Lebih lanjut, penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Akuntansi di Politeknik Harapan Bersama.

b. Bagi Perusahaan (Bank Mandiri Taspen KCP Brebes)

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan rekomendasi yang dapat meningkatkan sistem pengendalian intern dalam pengelolaan dan penyaluran dana pensiun bulanan. Temuan dari penelitian ini juga dapat membantu manajemen dalam mengidentifikasi kelemahan pengendalian intern yang perlu diperbaiki. Selain itu, peningkatan sistem pengendalian internal diharapkan dapat mendukung

peningkatan kualitas layanan kepada nasabah pensiunan melalui pengelolaan dana yang lebih transparan dan akuntabel.

c. Bagi Politeknik Harapan Bersama

Penelitian ini dapat menjadi bahan referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian serupa di masa mendatang. Selain itu, penelitian ini turut berkontribusi dalam meningkatkan kualitas penelitian di bidang akuntansi, khususnya terkait pengendalian intern dan manajemen dana pensiun. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan peningkatan reputasi institusi dalam bidang akuntansi dan keuangan

1.5 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada analisis sistem pengendalian internal pada dana pensiun bulanan di Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu (KCP) Brebes dengan menggunakan pendekatan kerangka COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*). Fokus penelitian ini hanya mencakup proses penyaluran dana pensiun bulanan, tidak termasuk jenis tunjangan lainnya seperti pensiun satu kali (lumpsum) atau santunan duka. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer dan sekunder yang diperoleh selama masa penelitian di KCP Brebes, sehingga tidak mewakili keseluruhan cabang Bank Mandiri Taspen lainnya. Analisis dilakukan terhadap mekanisme pengendalian internal oleh unit-unit terkait seperti Customer Service (CS), Account Officer Pensiun (AOP), dan Control Unit Partner (CUP), yang

terlibat langsung dalam proses administrasi, verifikasi, hingga pencairan dana pensiun kepada nasabah.

1.6 Kerangka Berpikir

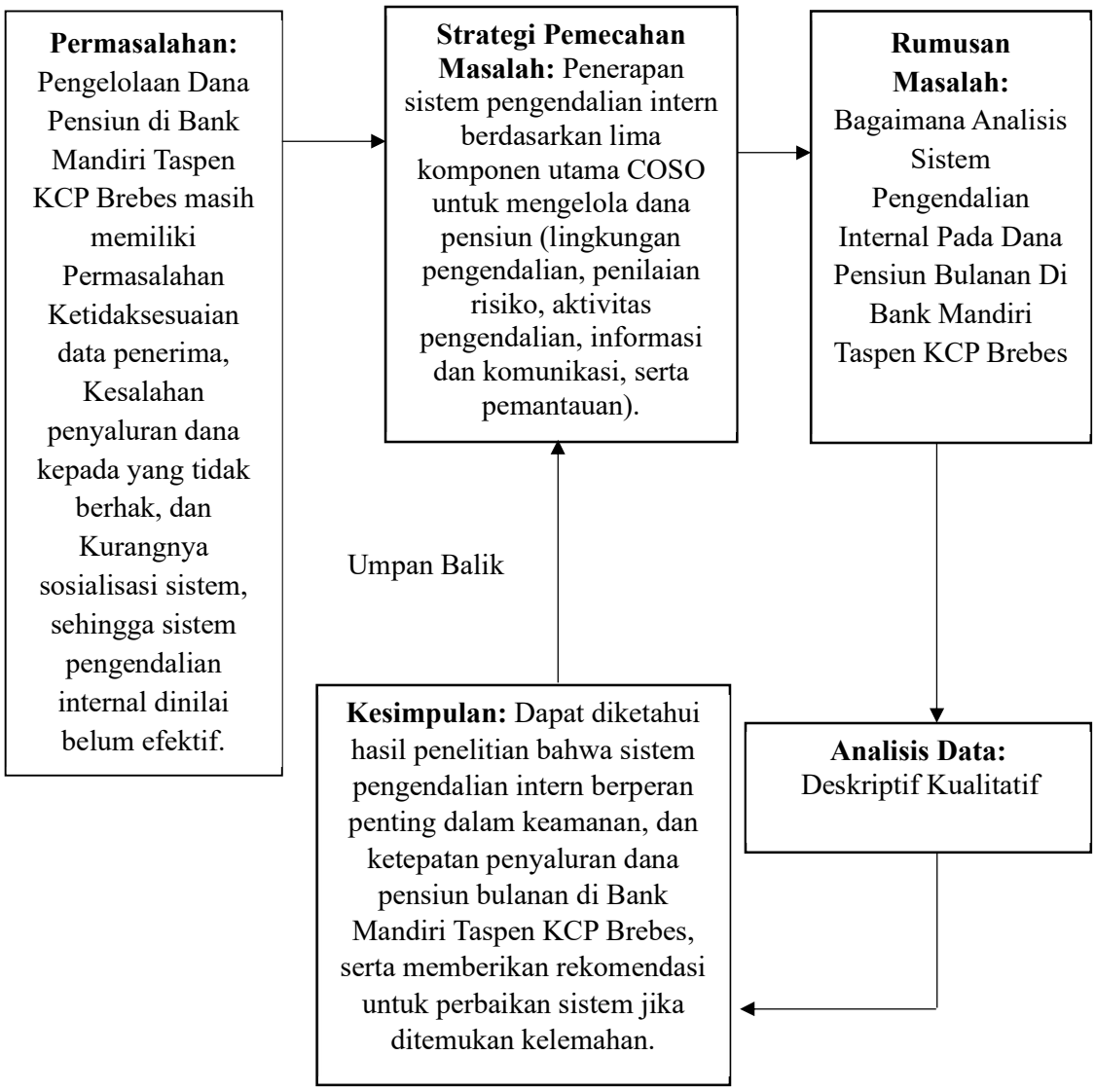
Penelitian ini disusun dengan alur yang sistematis yang diawali dengan identifikasi permasalahan, dilanjutkan dengan strategi pemecahan masalah, perumusan masalah penelitian, metode analisis data, hingga menghasilkan kesimpulan. Permasalahan yang dihadapi Bank Mandiri Taspen KCP Brebes terkait pengelolaan dana pensiun masih cukup kompleks dan beragam. Beberapa permasalahan yang diidentifikasi antara lain ketidaksesuaian data penerima dana pensiun akibat kurangnya pembaruan data nasabah, seperti perubahan status pribadi penerima yang tidak dilaporkan, sehingga bank tetap menyalurkan dana kepada pihak yang sudah tidak berhak. Selain itu, terdapat kasus penyaluran dana kepada pihak yang tidak sah, seperti anak bukan kandung yang didaftarkan sebagai ahli waris tanpa validasi yang memadai, serta anak kandung yang sudah lulus pendidikan tetapi masih menerima dana pensiun karena statusnya tidak diperbarui

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, penelitian ini berupaya menerapkan sistem pengendalian internal berdasarkan lima komponen utama COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission). Komponen tersebut meliputi lingkungan pengendalian yang menciptakan budaya disiplin dan struktur pengendalian yang baik, penilaian risiko untuk mengidentifikasi dan menilai risiko yang mungkin terjadi,

aktivitas pengendalian berupa kebijakan dan prosedur untuk memastikan kebijakan manajemen dilaksanakan, informasi dan komunikasi yang efektif agar informasi penting dapat tersampaikan kepada pihak yang berkepentingan, serta kegiatan pemantauan untuk menilai sistem pengendalian yang telah diterapkan secara berkelanjutan. Pendekatan ini diharapkan dapat membantu Bank Mandiri Taspen KCP Brebes dalam memperbaiki tata kelola dana pensiun secara sistematis, akurat, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan, menjelaskan, dan menganalisis fenomena yang terjadi di lapangan secara mendalam dan komprehensif.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menunjukkan bahwa sistem pengendalian internal memiliki peran penting dalam menjamin keamanan, keakuratan, dan ketepatan penyaluran dana pensiun di Bank Mandiri Taspen KCP Brebes. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi perbaikan bagi pihak bank apabila ditemukan kelemahan dalam penerapan pengendalian internal yang ada. Umpan balik dari hasil penelitian ini diharapkan menjadi acuan bagi Bank Mandiri Taspen KCP Brebes untuk meningkatkan sistem pengendalian internal secara berkelanjutan.



Gambar 1 Kerangka Berpikir

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan tugas akhir ini, dibuat sistematika penulisan untuk memberikan gambaran umum kepada pembaca mengenai tugas akhir ini sehingga mudah dipahami. Sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

A. Bagian Awal

Bagian awal berisi halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman pernyataan keaslian Tugas Akhir (TA). Halaman pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah untuk kepentingan akademis, halaman persembahan, halaman moto, kata pengantar, intisari atau abstrak, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran. Bagian awal ini berguna untuk memberikan kemudahan kepada pembaca dalam mencari bagian-bagian penting secara cepat.

B. Bagian isi terdiri dari Lima bab, yaitu:

BAB I	PENDAHULUAN Pada bab ini berisi latar belakang masalah,perumusan masalah,tujuan penelitian, manfaat penelitian,batasan masalah ,kerangka berpikir dan sistematika penulisan
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA Bab ini berisi tentang dasar-dasar teori yang mendasari dan mendukung pokok-pokok bahasan yang digunakan dalam menyelesaikan permasalahan dalam penelitian, dalam hal ini

	mengenai analisis keuangan untuk mengukur kinerja keuangan..
BAB III	METODE PENELITIAN Pada bab ini berisi tentang lokasi penelitian (tempat dan alamat penelitian), waktu penelitian, jenis dan sumber data penelitian, dan metode analisisi data.
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN Pada bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN Pada bab ini berisi garis besar kesimpulan yang diambil dari inti penelitian dan garis besar saran-saran yang merupakan tindakan yang perlu diambil untuk ditindak lanjuti dari hasil pemecahan masalah.
DAFTAR PUSTAKA	Bagian ini berisi daftar referensi yang digunakan dalam penulisan proposal, baik dari buku, jurnal, laporan, maupun sumber lain yang relevan, yang disusun sesuai dengan format penulisan akademik yang berlaku.

C. Bagian Akhir

Bagian akhir dari tugas akhir ini berisi daftar pustaka yang mencantumkan seluruh referensi atau sumber yang digunakan dalam proses penyusunan tugas akhir, baik berupa buku, jurnal, artikel, maupun sumber lainnya yang relevan dengan penelitian dan dapat dipertanggungjawabkan, dan lampiran yang berisi dokumen tambahan yang mendukung isi tugas akhir seperti data mentah, tabel pehitungan, grafik, surat izin penelitian,dan dokumen lainnya.