

LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan

1. Pertanyaan untuk Bagian CUP (*Control Unit Partner*).

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana implementasi sistem pengendalian internal saat ini berjalan khususnya dalam dana pensiun? (Amanda & Rustam, 2022)	Sistem pengendalian internal di Bank Mandiri Taspen diterapkan melalui autentikasi absensi bulanan untuk memastikan keaktifan penerima pensiun, serta validasi dokumen penting seperti KTP, KK, dan SK Pensiun. Tiga bagian utama <i>Control Unit Partner</i> (CUP), <i>Account Officer Pension</i> (AOP), dan <i>Customer Service</i> (CS), bekerja sama dalam verifikasi data, kunjungan lapangan, dan kelengkapan administrasi. Melalui sistem TOOS (<i>Taspen One Hour Online Service</i>) dan koordinasi antarbidang, bank menjaga akurasi penyaluran dana pensiun agar sesuai

	ketentuan dan mencegah penyimpangan.
2. Program pelatihan seperti apa yang dibutuhkan untuk meningkatkan sistem pengendalian internal? (Sukarmayasa & Atmadja, 2024)	Pelatihan yang dibutuhkan menurut saya adalah yang fokus pada pemutakhiran data nasabah, deteksi risiko, dan etika kerja dan juga dibutuhkan pelatihan yang praktis, agar lebih siap menghadapi situasi di lapangan dan bisa menjaga pengendalian internal tetap berjalan baik
3. Apakah dalam proses audit ditemukan indikasi fraud atau penyimpangan dalam penyaluran dana pensiun? (Admiration, 2024)	Tidak pernah, hanya saja dari nasabah kalau pensiunan janda itu tidak boleh menikah agar gaji pensiun itu tetap keluar, tindak kecurangan janda tersebut menikah lagi tanpa lapor, begitu ketahuan itu akan terhitung menjadi beban hutang janda tersebut, misal janda tersebut sudah mencurangi taspen berapa tahun itu yang harus dikembalikan.
4. Bagaimana mekanisme pengawasan intern (CUP)	CUP memastikan administrasi dan verifikasi data berjalan tanpa

bekerja sama dengan bagian kesalahan. Dalam layanan operasional dalam pengantaran gaji, CUP berperan menyelesaikan verifikasi data? memastikan data sesuai ketentuan. (Setiono et al., 2017)	Koordinasi dengan operasional dilakukan untuk memastikan data terbaru dan proses pencairan berjalan lancar.
5. Apakah ada prosedur formal kita hanya langsung melaporkan ke (misalnya layanan pengaduan, pihak taspen jika ada kesalahan eskalasi, atau pelaporan internal) terkait penyaluran dana pensiun yang digunakan untuk yang menindaklanjuti adalah menangani temuan Taspen itu sendiri. ketidaksesuaian atau keluhan peserta pensiun? (Setiono et al., 2017)	
6. Apa kelemahan utama dalam sistem pengendalian internal yang Anda temukan di Bank Mandiri Taspen? (Amanda & Rustam, 2022)	Sudah cukup bagus, tinggal petugasnya yang menjalankan.

2. Pertanyaan untuk Bagian AOP (*Account Officer Pension / Penyalur Dana Pensiun*).

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana alur proses penyaluran dana pensiun bulanan kepada nasabah? (Sulistiawati, 2021)	Dari taspen itu nanti masuk ke rekening pensiunan yang sudah terverifikasi yang biasanya di sertai dengan absen untuk verifikasi pensiunan tersebut masih hidup atau sudah meninggal.
2.	Apakah langkah yang dilakukan untuk memastikan ketepatan data penerima pensiun sudah baik?(Aulia Fitri Ayu Dina Siregar, 2020)	Sudah Baik nanti kita cek dari KTP, KK, SK Pensiun. Kalau perlu verifikasi ke rumahnya atau ke dinas Disnaker. Kalau mau pensiun juga dilampirkan data-data dari dinas. Kalau nanti ada yang tidak sesuai gaji pensiun akan ditahan dulu, enggak dicairkan. Tapi dibenerin dulu datanya disinkronkan dulu dari KTP dan lain lain. Kalau ada yang masih belum sesuai, akan ditahan dulu.
3.	Apakah sistem yang digunakan untuk penyaluran dana sudah	Kita hanya pakai KTP, kalau induknya sesuai dan lain-lain sudah sesuai itu akan otomatis terintegrasi dari Dinas

terintegrasi dan otomatis? (Aulia Fitri Ayu Dina Siregar, 2020).	Taspen ataupun Capil , soalnya kalau janda kalau statusnya masih kawin belum dirubah itu penyaluran dananya akan ditahan dulu sampai update status nikah.
--	---

4. Pernahkan terjadi keterlambatan atau kesalahan dalam penyaluran dana pensiun? (Hutabarat, 2025)	Kalau keterlambatan ada,biasanya itu tadi penyerahan SKPP terlambat maka penyaluran uang gaji akan terlambat,kalau uang taspen biasanya pensiunan tidak melaporkan atau tidak mengurus pensiunan tapi kalau pensiunan berkas sudah lengkap itu biasanya untuk keterlambatan tidak ada, tapi kalau kesalahan biasanya dari calon pensiunan terkait misalnya anak kandung yang ternyata bukan anak kandung tapi dimasukan ke tunjangan itu akan menjadi pengembalian ke negara nanti ada perhitungannya sendiri , termasuk juga pensiunan janda,kalau dia bukan termasuk istri sah dan sudah terlanjur dibayarkan itu harus dikembalikan.
--	---

-
5. Bagaimana proses validasi dan verifikasi sebelum dana pensiun dicairkan? Kita menggunakan sistem TOOS (*Taspen One Hour Online Service*) dan ada file-file yang harus di upload dari SKPP,KTP,SK Pensiun,KK ,dan NPWP, kalau pengangkatan PNS tahun 2000 itu harus melampirkan surat pernyataan pelaksanaan tugas dan melampirkan SK CPNS itu semua harus sesuai, jika di KK ada tertera anak lahir tapi usia ibu diatas 45 thn wajib melampirkan bahwa anak itu adalah anak kandung dari pensiunan tersebut jika tidak bisa melampirkan itu akan dianggap tidak sah dan tidak ada akan masuk tunjangan.
-

3. Pertanyaan untuk Bagian CS (*Customer Service / Administrasi*).

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apa saja dokumen yang dibutuhkan oleh nasabah untuk menerima dana pensiun? (Hutabarat, 2025)	KTP dan Buku Tabungan.
2.	Bagaimana prosedur pembaruan data nasabah pensiun? (Hutabarat, 2025)	CS melakukan konfirmasi kepada setiap nasabah yang datang ke kantor terkait apakah ada perubahan data, No Hp terbaru/Alamat/Email ataupun status pernikahan, jika terdapat perubahan maka pembaharuan data dilakukan pada saat yang sama ketika dilakukan konfirmasi kepada nasabah tersebut.
3.	Apakah pernah ditemukan ketidaksesuaian data yang berdampak pada penyaluran dana pensiun?	Tidak pernah, karena pada saat pertama dilakukan pemberkasan petugas sudah konfirmasi kepada yang bersangkutan untuk melakukan pengecekan secara sistem online atau menyocokkan data nasabah.
4.	Apakah data administrasi nasabah telah terintegrasi dalam	CS melakukan pengecekan online baik secara online by sistem ataupun

sistem digital atau masih manual	kepada yang
dilakukan secara manual?	bersangkutan/dinas terkait perihal data yang dibutuhkan Lalu jika terdapat perbedaan data dilakukan update sistem pada corebanking.

5. Apa kendala administrasi yang paling sering dihadapi terkait dengan nasabah pensiunan? (JULIANTI, 2024)	Pensiunan tidak memiliki NPWP padahal yang bersangkutan merupakan PNS yang seharusnya memiliki/pekerja memiliki NPWP. Maka CS harus melampirkan surat keterangan tidak memiliki NPWP.
--	---

Lampiran 2 Jurnal Harian Bimbingan

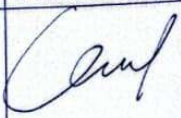
KARTU BIMBINGAN TUGAS AKHIR

DOSEN PEMBIMBING I

Nama : Nur Agni Afria
 NIM : 22030097
 Program Studi : D3 Akuntansi
 Judul Tugas Akhir : Analisis Sistem Pengendalian Internal pada Dana
 Pensiun Bulanan di Bank Mandiri Taspen
 Kcp Brebes
 Pembimbing I : Dr. Hesti Widiyanti, SE., M.Si

No	Hari/ Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf Pembimbing I/II
1.	13 Maret 2025	Pengajuan Judul proposal tugas akhir.	Conf.
2.	13 Maret 2025	ACC Judul proposal tugas akhir.	Conf.
3.	05 Mei 2025	Bimbingan proposal tugas akhir. - Revisi pd bagian latar belakang - Revisi pd bagian penulisan metode. - Revisi pd penulisan.	Conf.
4.	20 Mei 2025	Bimbingan proposal tugas akhir - Revisi latar belakang - Revisi kutipan	Conf.
5.	15 Juni 2025	Bimbingan Proposal tugas Akhir. - Revisi latar belakang - Revisi pd penulisan di bab tinjauan pustaka.	Conf.
6.	30 Juni 2025	ACC proposal tugas akhir.	Conf.
7.	2 Juli 2025	Bimbingan tugas akhir - Revisi pd penelitian terdahulu - Revisi pd saran - Revisi pd batasan masalah - Revisi sitasi	Conf.

1

No	Hari/ Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf Pembimbing I/II
	28 Juli 2025	ACC TA	

KARTU BIMBINGAN TUGAS AKHIR

DOSEN PEMBIMBING II

Nama : Nur Agni Arnia
 NIM : 22030097
 Program Studi : D3 Akuntansi
 Judul Tugas Akhir : Analisis Sistem Pengendalian Internal pada Dana
 : pensiun Bulanan di Bank Mandiri Taspen
 : KCP Brebes.
 Pembimbing II : Anifa Yasmira, S.E., M. Ak., CA

No	Hari/ Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf Pembimbing I/II
1.	07 Maret 2025	Pengajuan judul proposal tugas akhir	Y
2.	13 Maret 2025	ACC judul proposal tugas akhir.	Y
3.	22 Mei 2025	Bimbingan proposal tugas akhir - Revisi latar belakang - Revisi pada Tinjauan pustaka.	Y
4.	10 Juni 2025	Bimbingan proposal tugas akhir. - Revisi pada latar belakang - Revisi pada penulisan.	Y
5.	12 Juni 2025	Bimbingan proposal tugas akhir. - Revisi pada penulisan pd bab Tinjauan pustaka - Revisi pd kutipan. - Revisi pd latar belakang.	Y
6.	30 Juni 2025	ACC proposal tugas akhir.	Y
7.	15 Juli 2025	Bimbingan tugas akhir. - Revisi pd bagian judul kurang pasti. - Revisi pd Bab I - Revisi pd penulisan di bab IV	Y
8.	18 Juli 2025	Bimbingan tugas akhir. - Revisi pd bagian latar belakang kurang penulisan.	Y

No	Hari/ Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf Pembimbing I/II
9.	23 Juli 2025	- Revisi penulisan pd Bab IV - Revisi pd lampiran. ACC Tugas Akhir.	