

**ANALISIS PENGENDALIAN INTERN DALAM TATA KELOLA  
INFORMASI DATA NASABAH PADA BANK MUAMALAT KCU**

**SEMARANG**

**TUGAS AKHIR**



Disusun oleh

Sandi Eko Prasetyo

NIM. 49402100039

**PROGRAM STUDI D-III AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG**

**2024**

**ANALISIS PENGENDALIAN INTERN DALAM TATA KELOLA  
INFORMASI DATA NASABAH PADA BANK MUAMALAT KCU**

**SEMARANG  
TUGAS AKHIR**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk

Memperoleh Gelar Ahli Madya Akuntansi



Disusun oleh

Sandi Eko Prasetyo

NIM. 49402100039

**PROGRAM STUDI D-III AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG**

**2024**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sandi Eko Prasetyo  
NIM : 49402100039  
Program Studi : D-III Akuntansi  
Fakultas : Fakultas Ekonomi

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul:

**“ANALISIS PENGENDALIAN INTERN DALAM TATA KELOLA INFORMASI DATA NASABAH PADA BANK MUAMALAT KCU SEMARANG”**

Merupakan hasil karya sendiri (bersifat original), bukan merupakan tiruan atau duplikasi dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar. Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia untuk dicabut gelar yang telah saya peroleh. Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Semarang, 01 Februari 2024

Yang Menyatakan,



**Sandi Eko Prasetyo**  
NIM.49402100039



## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Sandi Eko Prasetyo

NIM : 49402100039

Program Studi : D-III Akuntansi

Fakultas : Fakultas Ekonomi

Judul Tugas Akhir : Analisis Pengendalian Intern Dalam Tata Kelola Informasi  
Data Nasabah Pada Bank Muamalat KCU Semarang



## HALAMAN PENGESAHAN SETELAH UJIAN

Tugas Akhir (TA) ini diajukan oleh:

Nama : Sandi Eko Prasetyo  
NIM : 49402100039  
Program Studi : D-III Akuntansi  
Judul : "Analisis Pengendalian Intern Dalam Tata Kelola Informasi Data Nasabah Pada Bank Muamalat KCU Semarang"

Telah berhasil di pertahankan di hadapan penguji dan diterima sebagai salah satu bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Akuntansi pada Program Studi D-III Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Semarang, 07 Februari 2023

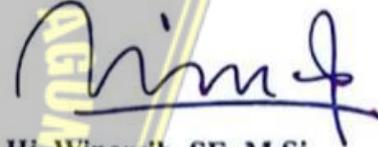
Dosen Penguji



Dr. Dista Amalia Arifah, SE., M.Si., Akt  
NIK. 211406020

Menyetujui:

Dosen Pembimbing



Dr. Hi. Winarsih., SE., M.Si  
NIK. 211415029

Mengetahui:

Ketua Prodi D-III Akuntansi



Ahmad Rudi Yulianto, SE., M.Si., Ak

NIK. 211415028

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Pengendalian Intern Dalam Tata Kelola Informasi Data Nasabah Pada Bank Muamalat Kcu Semarang” tepat pada waktunya. Sholawat serta salam penulis haturkan kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW, beliaulah yang kita nantikan syafatnya kelak di Yaumul Qiyamah.

Tugas Akhir ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelas Ahli Madya Akuntansi (A.Md. Ak) pada program studi D-III Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Dalam penulisan Tugas Akhir ini, saya memperoleh banyak bimbingan dan arahan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Heru Sulistyono, S.E., M. Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang
2. Ahmad Rudi Yulianto, S.E., M.Si., Akt. selaku Ketua Program Studi D-III Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Sultan Agung Semarang
3. Dr. Hj. Winarsih.,SE.,M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan nasihat serta saran dalam penulisan Tugas Akhir ini
4. Bapak Budi Santoso selaku kepala cabang Bank Muamalat KCU Semarang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk memperoleh pengalaman dan pengetahuan di Bank Muamalat KCU Semarang
5. Ibu Lenny Anggriani S.Psi selaku pendamping dan mentor penulis selama kegiatan magang di Bank Muamalat KCU

6. Kedua orang tua penulis, Bapak Fatkur Rohman dan Ibu Rinawati yang telah banyak memberikan dukungan serta doa selama menjalani perkuliahan sampai penulis menempuh semester akhir di program studi D-III Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
7. Rekan-rekan Mahasiswa program studi D-III Akuntansi 2021, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Sultan Agung. Khususnya sahabat saya Khumaeroh Aisya Ningrum, Prudent Novellea Maharani Prasetya, Muhamad Riziq Tajri dan Mohammad Akbar Baihaqi yang telah mendengarkan keluh kesah penulis selama menjalani perkuliahan.
8. Rekan saya Shinta Candra Dewi, mahasiswa Program studi Pendidikan Bahasa Inggris Universitas Negeri Yogyakarta yang telah berteman dengan penulis dari bangku SMA

Demikian Tugas Akhir ini disusun oleh penulis. Penulis menyadari bahwasannya masih banyak kekurangan dan kelemahan didalam penulisan Tugas Akhir ini karena keterbatasan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas kesalahan dalam penulisan Tugas Akhir dan penulis bersedia menerima kritik serta saran untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini.

Semarang, 01 Februari 2024

Penyusun



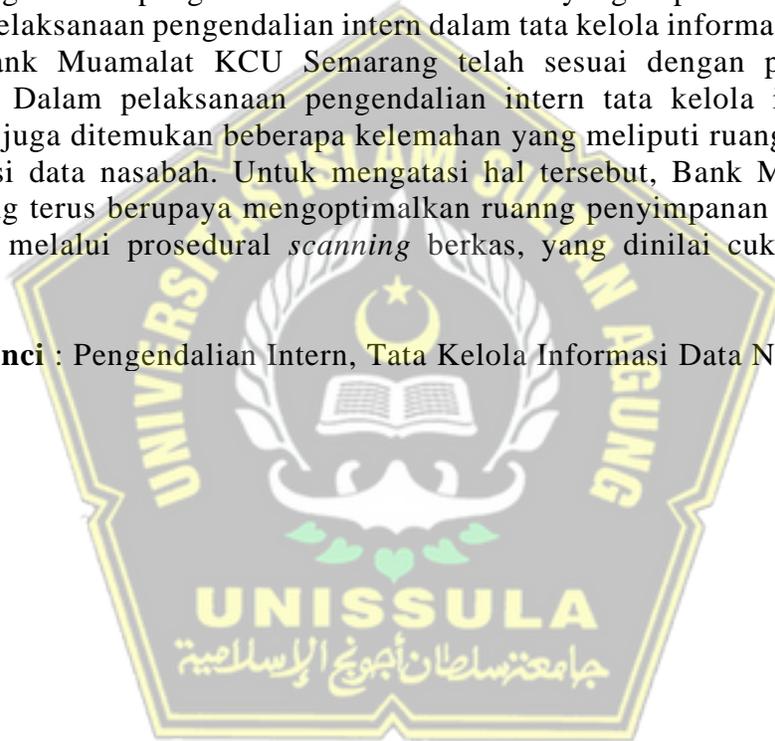
**Sandi Eko Prasetyo**

**NIM 49402100029**

## ABSTRAK

Secara umum, Pengendalian intern dapat mendorong efektifitas serta efisiensi operasi dalam perusahaan berjalan sesuai dengan tujuan yang telah disepakati. Oleh karena itu, pelaksanaan pengendalian intern yang baik dapat membantu perusahaan dalam mengamankan seluruh aset yang dimiliki oleh perusahaan serta meminimalisir adanya kelemahan yang dapat menjadi ancaman bagi perusahaan untuk kedepan. Dalam Tugas Akhir (TA) ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai pelaksanaan pengendalian intern dalam perbankan, terkhususnya pelaksanaan pengendalian intern dalam tata kelola informasi nasabah pada Bank Muamalat KCU (Kantor Cabang Utama) Semarang. Hasil pengamatan dan wawancara yang diperoleh menunjukkan bahwa pelaksanaan pengendalian intern dalam tata kelola informasi data nasabah pada Bank Muamalat KCU Semarang telah sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dalam pelaksanaan pengendalian intern tata kelola informasi data nasabah juga ditemukan beberapa kelemahan yang meliputi ruang penyimpanan informasi data nasabah. Untuk mengatasi hal tersebut, Bank Muamalat KCU Semarang terus berupaya mengoptimalkan ruanng penyimpanan informasi data nasabah melalui prosedural *scanning* berkas, yang dinilai cukup efektif dan efisien.

**Kata kunci** : Pengendalian Intern, Tata Kelola Informasi Data Nasabah



## ABSTRACT

In general, internal control can encourage the effectiveness and efficiency of operations in the company can run in accordance with agreed objectives. Therefore, the implementation of good internal control can help the company in securing all assets owned by the company and minimize weaknesses that can be a threat to the company in the future. In this Final Project (TA) aims to provide an overview of the implementation of internal control in banking, especially the implementation of internal control in customer information management at Bank Muamalat KCU (Main Branch Office) Semarang. The results of observations and interviews obtained show that the implementation of internal control in the governance of customer data information at Bank Muamalat KCU Semarang is in accordance with applicable regulations. In the implementation of internal control of customer data information governance, several weaknesses were also found which included customer data information storage space. To overcome this, Bank Muamalat KCU Semarang continues to optimize the storage of customer data information through procedural file scanning , which is quite effective and efficient.

**Keywords :** Internal Control, Customer Data Information Governance



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Pengertian Pengendalian Intern.....	6
2.1.1 Komponen – Komponen Pengendalian Intern.....	7
2.2 Pengertian Tata Kelola.....	9
2.2.1 Tujuan Tata Kelola ( <i>Governance</i> ).....	10
2.2.2 Prinsip Tata Kelola.....	10
BAB III.....	13
METODE PENELITIAN.....	13
3.1 Jenis Penelitian.....	13
3.2 Objek dan Lokasi Penelitian.....	13
3.3 Sumber Data.....	13
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	14
BAB IV.....	15

HASIL PENGAMATAN DAN PEMBAHASAN.....	15
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	15
4.1.1 Sejarah Bank Muamalat Indonesia .....	15
4.1.2 Struktur Organisasi Bank Muamalat KCU Semarang .....	19
4.2 Hasil Pengamatan .....	20
4.3 Hasil Pembahasan.....	21
4.3.1 Pengendalian Intern Dalam Tata Kelola Informasi Data Nasabah Pada Bank Muamalat KCU Semarang.....	21
4.3.2 Kendala yang dihadapi oleh Bank Muamalat KCU Semarang Terhadap Pelaksanaan Pengendalian Intern Dalam Tata Kelola Informasi Data Nasabah..	24
4.3.3 Solusi Penanganan Kendala Terhadap Pelaksanaan Pengendalian Intern Dalam Tata kelola Informasi Data Nasabah oleh Bank Muamalat KCU Semarang .....	26
BAB V.....	28
PENUTUP.....	28
5.1 Kesimpulan.....	28
5.2 Keterbatasan .....	29
5.3 Saran.....	29
DAFTAR PUSTAKA.....	31



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Bank Muamalat KCU Semarang..... 19



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kartu Bimbingan Tugas Akhir .....	32
Lampiran 2 Bukti Wawancara .....	33



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pengendalian intern merupakan bagian terpenting yang diterapkan oleh perusahaan. Pengendalian intern sendiri dapat mendorong perusahaan dalam mewujudkan tujuan perusahaan yang ingin dicapai, salah satunya adalah lingkungan pengendalian yang baik. Pengendalian intern sendiri juga digunakan sebagai upaya dalam meminimalisir risiko yang akan dihadapi oleh perusahaan dalam melakukan kegiatan operasionalnya. Jika pengendalian intern dalam perusahaan tidak dijalankan dengan baik, maka tujuan perusahaan akan sulit terwujud secara efektif dan efisien.

Pada dasarnya, pengendalian intern diterapkan oleh perusahaan untuk memberikan pedoman dalam menjalankan aktivitas operasional perusahaan agar tidak terjadi penyalahgunaan komponen didalam perusahaan. Dengan adanya masalah tersebut, maka diperlukan adanya antisipasi melalui sistem atau kebijakan untuk mencegah risiko yang akan terjadi di perusahaan, sehingga perusahaan dapat menjalankan aktifitas operasionalnya secara konsisten.

Salah satu lembaga keuangan (perbankan) yang menerapkan pengendalian intern adalah lembaga keuangan (perbankan) berbasis syariah. Menurut UU No. 21 Tahun 2008, Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya Sedangkan Bank syariah

merupakan unit usaha perbankan yang dalam melaksanakan kegiatan memberikan jasa berdasarkan Prinsip Ekonomi Syariah dan terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (Saraswati, 2008)

Lembaga keuangan (Perbankan) berbasis syariah menerapkan pengendalian intern untuk memastikan bahwa segala bentuk tata kelola perbankan dan manajemen berjalan dengan baik. Hal tersebut juga dijelaskan dalam Peraturan Bank Indonesia No.5/8/PBI/2003 tentang penerapan manajemen risiko dan Peraturan Bank Indonesia No.7/25/PBI/2005 pada Agustus 2005 tentang sertifikasi manajemen risiko (Nurid Fadhilatul B. M et al., 2018). Dalam hal ini, pengendalian intern management risk menjadi suatu bagian terpenting dalam lembaga keuangan (perbankan), yaitu untuk mengatur dan mengawasi pembiayaan melalui pemberkasan administrasi. Setiap transaksi yang diajukan oleh nasabah harus sesuai dengan prosedural yang telah ditetapkan. Apabila terdapat transaksi yang mengalami kendala atau kesalahan dalam hal berkas administrasi, baik dari pihak nasabah maupun pihak bank, maka dalam pengambilan keputusan mengenai transaksi tersebut akan mengalami hambatan.

Bank Syariah yang pertama kali berdiri di Indonesia adalah PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Bank Muamalat Indonesia sendiri telah banyak tersebar di Indonesia, diantaranya adalah Bank Muamalat KCU (Kantor Cabang Utama) Semarang yang berlokasi di Jl. Mgr Sugiyopranoto No. 102, Bulustalan, Kecamatan Semarang Selatan, Kota Semarang, Jawa Tengah 50246.

Bank Muamalat KCU Semarang merupakan lembaga keuangan untuk masyarakat yang dalam menjalankan aktifitas operasionalnya, seperti pelayanan jasa, perhimbunan dana dan pembiayaan dana berlandaskan nilai-nilai islam dan tanpa adanya penerapan sistem bunga di setiap transaksinya.

Sebagai lembaga jasa keuangan berbasis Syariah, Bank Muamalat KCU Semarang telah menerapkan pengendalian intern guna melindungi aset perusahaan maupun kepatuhan terhadap aturan yang telah berlaku. Hal yang selalu berkaitan dengan pelayanan jasa pada lembaga keuangan perbankan adalah tata kelola dan penyimpanan informasi mengenai data pokok nasabah sebelum atau sesudah melaksanakan pengajuan transaksi. Dalam Bank Mauamalat KCU Semarang, seluruh data pokok nasabah dikelola oleh bagian *Customer Service* dan *Operation Officier*. *Customer Service* (CS) memiliki tugas untuk mengimput dan menyimpan data pokok nasabah. Data informasi nasabah yang disimpan, akan diurutkan berdasarkan jenis nasabah seperti nasabah giro, deposit dan haji. Selain itu, data informasi nasabah yang disimpan juga akan diurutkan berdasarkan nomor urut pada rak penyimpanan.

Meskipun Bank Muamalat Indonesia telah melaksanakan pengendalian inter berdasarkan peraturan Otoritas Jasa Kuangan (OJK), namun dalam pengelolaan informasi data nasabah masih memiliki beberapa kelemahan, diantaranya adalah kurangnya fasilitas pendukung ruang penyimpanan yang memadai. Hal tersebut dikarenakan adanya penggabungan ruang penyimpanan informasi data nasabah lebih dari satu kantor cabang Bank Muamalat di KCU Semarang.

Atas dasar kerahasiaan dan kebijakan privasi mengenai data pokok nasabah, maka diperlukan pengendalian intern dalam tata kelola informasi data nasabah secara efektif dan akurat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka Tugas Akhir (TA) yang disusun oleh penulis berjudul **“ANALISIS PENGENDALIAN INTERN DALAM TATA KELOLA INFORMASI DATA NASABAH PADA BANK MUAMALAT KCU SEMARANG”**

### **1.2 Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, pokok permasalahan yang diambil adalah:

1. Bagaimana pelaksanaan pengendalian intern dalam tata kelola informasi data nasabah yang telah dilaksanakan oleh Bank Muamalat KCU Semarang?
2. Apakah terdapat kendala yang dihadapi oleh Bank Muamalat KCU Semarang terhadap pelaksanaan pengendalian intern dalam tata kelola informasi data nasabah?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir (TA) ini adalah :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pengendalian intern dalam tata kelola informasi data nasabah yang dilaksanakan oleh Bank Muamalat KCU Semarang

2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh Bank Muamalat KCU Semarang terhadap pelaksanaan pengendalian intern dalam tata kelola informasi data nasabah di Bank Muamalat KCU Semarang.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penulisan Tugas Akhir (TA) ini diharapkan mampu memberikan manfaat dari pengetahuan dan wawasan kepada pihak yang membutuhkan, baik manfaat secara teoritis maupun manfaat secara praktis.

##### **1.4.1 Manfaat teoritis**

Penulisan Tugas Akhir (TA) ini, diharapkan dapat memberikan sumber referensi pengetahuan dan wawasan mengenai pengendalian intern mengenai tata kelola informasi data nasabah pada Bank Muamalat KCU Semarang

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Penulisan Tugas Akhir (TA) ini diharapkan mampu memberikan hasil analisis sebagai bahan masukan kepada Bank Muamalat KCU Semarang dalam pemecahan suatu masalah ataupun dalam pengambilan suatu kebijakan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Pengendalian Intern**

Pengendalian intern merupakan suatu hal yang penting bagi keberlangsungan kegiatan operasional dalam perusahaan. Dengan pelaksanaan pengendalian intern yang baik, akan menjadi dasar penilaian manajemen operasional yang sehat dan aman. Pengertian pengendalian internal sendiri merupakan langkah yang dilaksanakan oleh perusahaan untuk memastikan bahwa pelaksanaan kegiatan operasionalnya telah sesuai dengan tujuan perusahaan (Wibowo, 2023).

Menurut Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 35 /SEOJK.03/2017, pengertian pengendalian intern merupakan suatu prosedural pengawasan yang dilaksanakan oleh pihak bank secara berkelanjutan (*on going basis*), yang dimana pengendalian intern sendiri bertujuan untuk mengamankan seluruh aset yang dimiliki oleh pihak bank, menjaga komitmen organisasi dalam menjalankan peraturan yang berlaku, serta mengoptimalkan efisiensi biaya dan meningkatkan efektifitas pelaksanaan operasi dalam perusahaan (Amalia Yunia Rahmawati, 2020).

Berdasarkan pengertian pengendalian intern diatas, dapat disimpulkan bahwa pengendalian intern merupakan kebijakan yang dilaksanakan oleh perusahaan dalam memberikan pengawasan terhadap seluruh operasional perusahaan guna menciptakan manajerial perusahaan yang baik dan sebagai upaya dalam menjaga aset yang dimiliki perusahaan.

### 2.1.1 Komponen – Komponen Pengendalian Intern

Menurut *Committee of Sponsoring Organizations (COSO)*, Komponen pengendalian internal meliputi: lingkungan pengendalian (*Control Environment*), Penilaian Management Risk (*Risk Assessment*), Aktivitas Pengendalian (*Control Activities*), Informasi dan Komunikasi (*Information and Communication*) serta Pemantauan (*Monitoring*) (M Eprilla, 2016).

#### 1. Lingkungan Pengendalian (*Control Environment*)

Lingkungan pengendalian merupakan sarana bagi perusahaan dalam melaksanakan dan menerapkan pengendalian intern yang baik. pengendalian intern tidak akan dapat berjalan dengan baik tanpa didasari pada lingkungan pengendalian yang baik. Adapun komponen yang termasuk dalam lingkungan pengendalian adalah

1. Komitmen melaksanakan nilai nilai etika dan integritas, guna mencegah terjadinya penyalahgunaan atau penyelewengan oleh karyawan
2. Filosofi dan gaya operasional management, menegakkan peraturan yang berlaku kepada seluruh karyawan untuk terciptanya operasional perusahaan yang baik
3. Struktur organisasi, untuk menunjukkan adanya tingkatan dalam tanggung jawab pada setiap devisi atau bagian perusahaan
4. Partisipasi komite Audit terhadap Dewan Komisaris, untuk mengawasi kinerja dari pimpinan perusahaan

5. Kompetensi Sumber daya Manusia, diharapkan setiap karyawan dapat menjalankan tanggungjawab sesuai dengan keahliannya.

## 2. Penilaian Management Risk (*Risk Assessment*)

Perusahaan harus dapat mengidentifikasi risiko yang akan dihadapi oleh perusahaan, sehingga dapat dilakukan pencegahan guna meminimalisir kerugian yang akan dialami. Adapun komponen penilaian Management Risk (*Risk Assessment*) adalah sebagai berikut:

1. Risiko Strategis, perusahaan dapat mengalami kerugian jika tanggung jawab tidak dijalankan dengan benar
2. Risiko Keuangan (*Financial*), adanya pemborosan penggunaan dana dan penggelapan uang (*Fraud*)
3. Risiko Informasi, menghasilkan informasi yang tidak akurat dan tidak dapat dipercaya

## 3. Aktivitas Pengendalian (*Control Activities*)

Menurut COSO ada beberapa Aktivitas pengendalian (*Control Activities*) yang dilaksanakan oleh perusahaan, yaitu

1. Pemisahan tugas dan tanggung jawab
2. Otorisasi yang tepat atas segala bentuk transaksi
3. Penggunaan dokumen dan catatan yang baik
4. Pengendalian dan perlindungan terhadap seluruh aset perusahaan

#### 5. Pemeriksaan independen terhadap internal perusahaan

#### 4. Informasi dan Komunikasi (*Information and Communication*)

Informasi dan komunikasi diperlukan dalam pengendalian intern untuk mengetahui tanggungjawab dan tugas karyawan. Hal tersebut didasarkan untuk mengantisipasi jika terdapat karyawan yang melakukan kecurangan.

#### 5. Pemantauan (*Monitoring*)

Aktivitas Pemantauan (*Monitoring*) memiliki hubungan mutu pengendalian intern yang dilakukan oleh management perusahaan secara berkala.

### 2.2 Pengertian Tata Kelola

Tata kelola (*governance*) sering disebut sebuah aturan. Makna dari *Governance* dalam konsep GCG (*Good Corporate Governance*), yang berarti sebuah tata kelola perusahaan yang baik. *Corporate Governance* (Tata kelola Perusahaan) merupakan tata laksana peraturan yang dilaksanakan oleh perusahaan dalam mengelola operasional perusahaan guna mencapai tujuan perusahaan. Good Governance (tata kelola perusahaan) merupakan sistem yang diciptakan mengelola perusahaan berdasarkan prinsip tertentu serta sebagai bentuk pengawasan terhadap proses pengendalian perusahaan (Artameviah, 2022). Tata kelola perusahaan (*Good Governance*) merupakan salah satu bentuk pengendalian intern yang berfungsi dalam mengelola kendala atau risiko yang menjadi hambatan dalam mencapai tujuan perusahaan.

Berdasarkan definisi diatas mengenai tata kelola, dapat disimpulkan bahwa tata kelola merupakan sebuah prosedural yang mengandung sistem pengendalian intern perusahaan dalam melaksanakan kegiatan operasional perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan.

### 2.2.1 Tujuan Tata Kelola (*Governance*)

Tujuan dilaksanakannya Tata kelola (*Governance*) yang berlandasakn GCG (*Good Corpate Governance*) bagi lembaga keuangan (Perbankan), antara lain:

1. Sebagai pedoman bagi pimpinan dalam melaksanakan pengawasan terhadap operasional perbankan
2. Sebagai pedoman bagi direksi perbankan dalam menjalankan aktifitas operasionalnya berdasarkan nilai dan etika bisnis serta berlandasakan pada undang-undang yang berlaku
3. Sebagai pedoman bagi managemen dan karyawan perbankan dalam menjalankan kegiatan operasional perusahaan berdasarkan prinsip GCG (*Good Corporate Governance*).

### 2.2.2 Prinsip Tata Kelola

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/33/PBI/2009 tentang pelaksanaan *Good Corporate Governance* bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah 5 aspek yaitu keterbukaan (*transparancy*), akuntabilitas (*akuntability*), tanggung jawab (*responsibility*), independensi (*profesional*), serta kewajaran (*fairness*).

1. Keterbukaan (*Transparancy*)

Prinsip keterbukaan (*transparancy*) adalah bank harus menyediakan informasi yang jelas bagi semua kalangan. Setiap Kebijakan yang dikeluarkan oleh bank harus disampaikan dengan jelas kepada pihak yang memiliki kepentingan untuk memperoleh informasi tentang kebijakan yang telah ditetapkan bank. Prinsip keterbukaan juga harus memperhatikan ketentuan rahasia bank yang bersangkutan ataupun hak-hak lainnya berdasarkan peraturan yang berlaku.

2. Akuntabilitas (*Akuntability*)

Dalam Prinsip akuntabilitas (*akuntability*), Bank akan memastikan bahwa tanggung jawab setiap divisi di internal bank dapat berjalan sesuai dengan kompetensi setiap divisi dan tujuan bank. Bank juga memiliki tolak ukur kinerja sesuai dengan nilai, sasaran, dan strategi bank.

3. Tanggung Jawab (*Responsibility*)

Prinsip tanggung jawab (*responsibility*) menekankan bahwa setiap perbankan harus mematuhi peraturan atau undang-undang yang berlaku, serta dapat bertanggung jawab terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan. Dalam menjalankan aktifitas operasionalnya, harus dilandasi dengan prinsip kehati-hatian untuk menghindari segala bentuk kecurangan ataupun hambatan.

4. Independensi (*Profesional*)

Prinsip independensi (*profesional*) merupakan suatu keadaan perbankan dikelola secara profesional tanpa adanya benturan kepentingan, pengaruh

maupun tekanan dari berbagai pihak yang tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Bank harus berkomitmen dalam mengembangkan perusahaan dengan mengeluarkan keputusan tanpa adanya tekanan dari pihak manapun.

5. Kewajaran (*Fairness*)

Prinsip kewajaran (*fairness*) sendiri dimaksudkan adanya keadilan bagi setiap stakeholder. Stakeholder memiliki hak yang sama dalam menyampaikan saran dan masukan bagi kepentingan bank.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Secara umum jenis penelitian dibedakan menjadi dua macam yaitu penelitian kuantitatif dan kualitatif. Dalam melaksanakan analisis data, penulis lebih memfokus pada jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang digunakan untuk memahami kejadian atau fenomena tertentu. Fenomena ini dapat berupa tindakan atau perilaku yang dideskripsikan dalam bentuk kalimat (L, 2022). Penelitian kualitatif dapat diperoleh berdasarkan hasil pengamatan atau wawancara terhadap kondisi perusahaan, sehingga dapat membantu penulis dalam menemukan makna berdasarkan keadaan yang sebenarnya.

#### **3.2 Objek dan Lokasi Penelitian**

Objek dalam Penelitian ini adalah pengendalian intern dalam tata kelola informasi data nasabah pada Bank Muamalat KCU Semarang, yang berlokasi di Jl. Mgr Sugiyopranoto No. 102, Bulustalan, Kecamatan Semarang Selatan, Kota Semarang, Jawa Tengah 50246.

#### **3.3 Sumber Data**

Sumber data merupakan subyek dari mana data atau informasi diperoleh oleh penulis. Sumber data yang digunakan oleh penulis adalah sumber data primer. Data primer adalah data atau informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh penulis yang berkaitan dengan tujuan spesifik studi (Na & Hipertensiva, n.d.)

### 3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan teknik atau prosedur yang dilakukan untuk mengumpulkan data dan informasi. Dalam penulisan Tugas Akhir (TA) ini, Metode pengumpulan data yang digunakan adalah melalui metode wawancara dengan BOSM (*Branch Operation Service Manager*) untuk memperoleh informasi yang sebenarnya mengenai pengendalian intern dalam tata kelola informasi data nasabah di Bank Muamalat KCU Semarang.



## **BAB IV**

### **HASIL PENGAMATAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Perusahaan**

##### **4.1.1 Sejarah Bank Muamalat Indonesia**

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk (BMI) merupakan Bank Syariah pertama yang berdiri di Indonesia. Bank Muamalat Indonesia didirikan berdasarkan Akta Pendirian No. 1 tanggal 1 November 1991 Masehi atau 24 Rabiul Akhir 1412 Hijriah. Akta pendirian tersebut telah memperoleh pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia berdasarkan Surat Keputusan No. C2-2413.HT.01.01 tahun 1992 tanggal 21 Maret 1992.

Bank Muamalat Indonesia didirikan atas dasar pendapat dari Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia. Bank Muamalat Indonesia mulai beroperasi tanggal 1 Mei 1992/27 Syawal 1412 H dan tanggal tersebut kini ditetapkan sebagai hari lahir Bank Muamalat Indonesia.

Bank Muamalat Indonesia juga telah memperoleh izin beroperasi sebagai bank umum yang tertuang dalam Surat Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 1223/MK.013/1991 tanggal 5 November 1991 dan Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 430/KMK.013/1992 tentang Pemberian Izin Usaha Perseroan di Jakarta tanggal 24 April 1992, sebagaimana diubah dengan Surat Keputusan Menteri Keuangan No. 131/KMK.017/1995 tentang Perubahan Keputusan Menteri Keuangan

No. 430/KMK.013/1992 tentang Pemberian Izin Usaha Perseroan tanggal 30 Maret 1995 yang dalam keputusannya memberikan izin kepada Perseroan untuk dapat melakukan usaha sebagai bank umum berdasarkan prinsip syariah.

Bank Muamalat Indonesia merupakan perusahaan publik yang sahamnya tidak tercatat di Bursa Efek Indonesia (BEI) dan secara resmi beroperasi sebagai Bank Devisa sejak tanggal 27 Oktober 1994 berdasarkan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia No. 27/76/KEP/DIR tentang Penunjukan PT Bank Muamalat Indonesia Menjadi Bank Devisa tanggal 27 Oktober 1994. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan No. S-79/MK.03/1995 tanggal 6 Februari 1995, Perseroan secara resmi ditunjuk sebagai Bank Devisa Persepsi Kas Negara.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan No. S-9383/MK.5/2006 tanggal 28 Desember 2006, Bank Muamalat Indonesia dengan memperoleh status Bank Persepsi yang mengizinkan Perseroan untuk menerima setoran pajak. Kemudian pada tanggal 25 Juli 2013, Bank Muamalat Indonesia telah resmi menjadi peserta program penjaminan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) berdasarkan Surat Lembaga Penjamin Simpanan No. S.617/DPMR/VII/2013 mengenai Kepesertaan Lembaga Penjamin Simpanan. Bank Muamalat Indonesia juga ditetapkan sebagai Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji berdasarkan Surat Keputusan Badan Pengelola Keuangan Haji No. 4/BPKH.00/2018 tanggal 28 Februari 2018.

Bank Muamalat Indonesia sendiri terus mengembangkan berbagai inovasi dengan mengeluarkan produk-produk keuangan berbasis syariah seperti Sukuk Subordinasi Mudharabah, Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun

Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan *Multifinance* syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi terobosan baru di Indonesia. Selain itu, produk Shar-e yang diluncurkan pada 2004 merupakan tabungan instan pertama di Indonesia.

Produk *Shar-e Gold* Debit Visa yang diluncurkan pada 2011 berhasil memperoleh penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi *Chip* pertama di Indonesia serta layanan *e-channel* seperti *Internet Banking*, *Mobile Banking*, ATM, dan *Cash Management*. Seluruh produk-produk itu menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah.

Seiring kapasitas Bank yang semakin besar dan diakui, BMI kian melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya tidak hanya di seluruh Indonesia, akan tetapi juga di luar negeri. Pada 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank Pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank Muamalat Indonesia telah memiliki 239 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 568 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, 51 unit Mobil Kas Keliling.

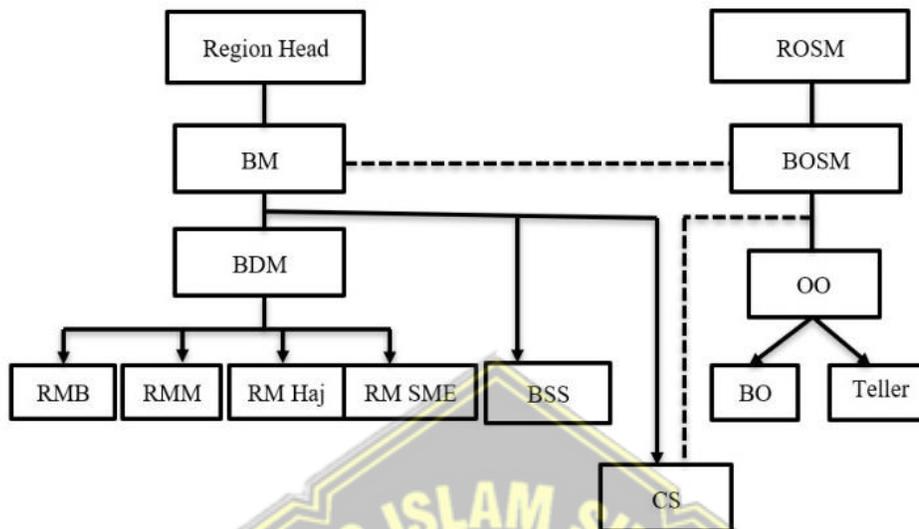
Bank Muamalat Indonesia melakukan *rebranding* pada logo Bank untuk semakin meningkatkan *awareness* terhadap *image* sebagai Bank Syariah Islami,

Modern dan Profesional. Bank Muamalat Indonesia terus merealisasikan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui, baik secara nasional maupun internasional.

Dalam memberikan layanan terbaiknya, Bank Muamalat Indonesia terus beroperasi bersama beberapa entitas asosiasi dan afiliasinya yaitu Al- Ijarah Indonesia Finance (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memberikan layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan, Muamalat Institute yaitu lembaga yang mengembangkan, mensosialisasikan dan memberikan pendidikan mengenai sistem ekonomi syariah kepada masyarakat, dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS).



#### 4.1.2 Struktur Organisasi Bank Muamalat KCU Semarang



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Bank Muamalat KCU Semarang

#### Keterangan

#### A. *REGION HEAD* (Kepala Kantor Regional Jateng-DIY-Kalimantan)

#### 1. *BRANCH MANAGER* (Kepala Cabang Uama)

1) *BSS (Business Support System)*

2) *BDM (Business Development Manager)*

a) *RMB (Relationship Manager Business)*

b) *RMM (Relationship Manager Multifunction)*

c) *RM SME (Relationship Manager Small Medium Enterprise)*

d) *RM Hajj (Relationship Manager Hajj)*

3) *CS (Customer Service)*

## **B. ROSM (*Region Operating Service Manager*)**

### **1. BOSM (*Branch Operating Service Manager*)**

#### **1) OO (*Operation Officer*)**

##### **a) BO (*Back Office*)**

##### **b) *Teller***

#### **2) CS (*Customer Service*)**

## **4.2 Hasil Pengamatan**

Berdasarkan hasil pengamatan yang penulis laksanakan pada kegiatan program magang yang berlangsung selama kurang lebih 6 minggu di Bank Muamalat KCU Semarang, penulis mendapatkan beberapa tugas dan tanggung jawab dalam departemen *marketing*. Diantaranya adalah mendapatkan informasi mengenai tugas dan tanggung jawab sebagai staf *marketing customer base* dan pelatihan dalam pembukaan rekening tabungan online melalui aplikasi Muamalat DIN. Selain itu, penulis juga mendapatkan tugas untuk mencari informasi terkait jenis produk *customer base* yang dikelola oleh Bank Konvensional dan Bank Syariah di wilayah Semarang.

Dalam melaksanakan kegiatan magang, penulis juga mendapatkan tugas dari departemen *customer service* di Bank Muamalat KCU Semarang. Penulis mendapatkan tugas untuk mengimput informasi data nasabah haji melalui form wakalah (surat kuasa) yang akan di unggah ke *website* BPKH (Badan Pengelola Keuangan Haji) dan memperbaiki informasi Mdata nasabah yang kurang sesuai dengan data sebenarnya sebelum di unggah ke *website* BPKH. Selain itu, penulis juga mendapatkan tugas untuk

mencari informasi data nasabah yang akan melakukan transaksi tutup rekening, sehingga penulis harus berada didalam ruang penyimpanan informasi data nasabah untuk menemukan dokumen fisik informasi data nasabah yang bersangkutan.

Sebagai bahan penelitian, penulis lebih memfokuskan terhadap pelayanan di Bank Muamalat KCU Semarang melalui analisis pengendalian intern dalam tata kelola informasi data nasabah. Hal tersebut dikarenakan adanya beberapa kendala yang menghambat pelayanan nasabah di Bank Muamalat KCU Semarang. kendala yang dialami oleh penulis adalah penulis dan staf *Customer Service* (CS) sulit menemukan dokumen fisik nasabah karena adanya ketidaksesuaian antara nomor registrasi transaksi nasabah dengan nomor rak penyimpanan. Sehingga memerlukan lebih banyak waktu untuk mencocokkan antara data penomoran nomor registrasi transaksi nasabah dengan nomor penyimpanan di rak penyimpanan.

### **4.3 Hasil Pembahasan**

#### **4.3.1 Pengendalian Intern Dalam Tata Kelola Informasi Data Nasabah Pada Bank Muamalat KCU Semarang**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Bank Muamalat KCU Semarang melalui metode wawancara dengan BOSM (*Branch Operating Service Manager*) pada tanggal 23 Januari 2024, dijelaskan bahwa dalam mengelola informasi data nasabah, Bank Muamalat KCU Semarang telah melaksanakan pengendalian intern sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pengendalian Intern dalam tata kelola informasi data nasabah yang dilaksanakan oleh Bank Muamalat KCU Semarang melalui tiga tahapan,

yaitu pengimputan data nasabah, penomoran data nasabah, dan penyimpanan informasi data nasabah.

### **1. Pengimputan Informasi Data Nasabah**

Setiap transaksi pembukaan rekening atau pengajuan pembiayaan yang akan dilaksanakan di Bank Muamalat KCU Semarang harus melewati tahap pengimputan oleh *Customer Service* (CS). *Customer Service* akan memastikan seluruh data yang diberikan oleh nasabah telah sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Adapun jika terdapat adanya berkas administrasi yang kurang lengkap, maka *Customer Service* akan memberitahukan kepada pihak nasabah untuk melengkapi berkas administrasi yang diperlukan. Kesalahan dalam pengimputan data informasi nasabah, akan berdampak pada pengambilan keputusan.

### **2. Penomoran Informasi Data Nasabah**

Setiap transaksi yang telah selesai melalui proses pengimputan oleh *Customer Service* (CS), selanjutnya adalah pemberian nomor berdasarkan jenis transaksi dan jenis nasabah yang mengajukan. Bank Muamalat Indonesia sendiri memiliki beragam jenis produk yang ditawarkan kepada nasabah, sehingga diperlukan adanya penanda untuk membedakan antara nasabah satu dengan lainnya berdasarkan jenis produk yang diajukan.

Penomoran pada informasi data nasabah tersebut akan memudahkan *Customer Service* dalam menemukan informasi data nasabah, jika suatu saat nasabah tersebut ingin melaksanakan transaksi kembali di Bank Muamalat KCU Semarang. Penomoran

informasi data nasabah akan dilakukan berdasarkan nomor registrasi jenis nasabah dan juga jenis transaksi. Untuk nasabah yang mengajukan pembiayaan haji, data yang telah diinput melalui prosedur *scanning* oleh *Customer Service* dan akan dikirimkan ke pusat data Kementerian Agama Republik Indonesia (KEMENAG RI) melalui *website* BPKH (Badan Pengelola Keuangan Haji). Berkas fisik nasabah yang melaksanakan pembiayaan haji di Bank Muamalat KCU Semarang juga mendapat nomor registrasi yang akan disimpan sebagai arsip di ruang penyimpanan.

### **3. Penyimpanan Informasi Data Nasabah**

Penyimpanan informasi data nasabah dapat dilaksanakan jika seluruh rangkaian transaksi di Bank Muamalat KCU Semarang telah selesai dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Penyimpanan data informasi nasabah akan diurutkan berdasarkan jenis nasabah, jenis transaksi, dan tanggal pengimputan. Dalam penyimpanan data informasi jenis nasabah, akan dibedakan berdasarkan jenis nasabah giro, deposit dan simpanan. Hal tersebut dikarenakan setiap jenis nasabah, baik nasabah giro, nasabah deposit dan nasabah yang melakukan simpanan di Bank Muamalat KCU Semarang memiliki nomor registrasi sendiri sesuai dengan jenis transaksi yang dilakukan. Untuk penyimpanan data informasi nasabah jenis transaksi juga diurutkan berdasarkan nomor registrasi transaksi pembiayaan atau nasabah yang akan melaksanakan haji melalui Bank Muamalat KCU Semarang. Sedangkan untuk tanggal penyimpanan akan disesuaikan dengan periode yang berlaku, seperti bulan dan tahun.

#### **4.3.2 Kendala yang dihadapi oleh Bank Muamalat KCU Semarang Terhadap Pelaksanaan Pengendalian Intern Dalam Tata Kelola Informasi Data Nasabah**

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis dapatkan melalui wawancara dengan BOSM (*Branch Operation Service Manager*) Bank Muamalat KCU Semarang, bahwa Bank Muamalat KCU Semarang telah melaksanakan Pengendalian intern berdasarkan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia (OJK RI) Nomor 35/SEOJK.03/ 2017 tentang Pedoman Standar Sistem Pengendalian Intern Bagi Bank Umum. Bank Muamalat Indonesia KCU Semarang melaksanakan pengendalian intern guna mengawasi seluruh kegiatan operasional Bank Muamalat KCU Semarang dapat berjalan dengan baik. Meskipun dalam proses pengawasan dan pelaksanaan pengendalian intern di Bank Muamalat KCU Semarang telah sesuai dengan peraturan yang berlaku, namun ada beberapa kendala yang masih menjadi kelemahan dari Bank Muamalat KCU Semarang, yaitu kurangnya fasilitas penunjang penyimpanan data informasi nasabah.

Menurut BOSM (*Branch Operation Service Manager*) Bank Muamalat KCU Semarang menjelaskan bahwa ruang penyimpanan informasi data nasabah yang dimiliki oleh Bank Muamalat KCU Semarang mengalami kelebihan kapasitas penyimpanan, sehingga diperlukan penambahan ruang penyimpanan informasi data nasabah mengingat jumlah nasabah di bank muamalat terus mengalami peningkatan. Ruang penyimpanan informasi data nasabah di Bank Muamalat KCU Semarang sendiri masih berbagi dengan kantor cabang lain yang ada di wilayah Semarang, sehingga hal

tersebut juga berdampak pada kapasitas ruang penyimpanan informasi data nasabah di Bank Muamalat KCU Semarang yang terus melebihi kapasitas yang dimiliki (*overcapacity*).

Selain adanya kendala pada fasilitas ruang penyimpanan informasi data nasabah pada Bank Muamalat KCU Semarang yang kurang memadai, SDM (Sumber Daya Manusia) di Internal Bank Muamalat KCU Semarang juga menjadi kendala dalam proses tata kelola informasi data nasabah di Bank Muamalat KCU Semarang. Kurangnya kesadaran kerapihan karyawan dalam menyimpan dan sinkronisasi mengenai data nasabah masih menjadi kelemahan yang terus dibenahi oleh management Bank Muamalat KCU Semarang. Kurangnya sinkronisasi informasi data nasabah disebabkan karena Bank Muamalat KCU Semarang memiliki karyawan kontrak yang dimana adanya pergantian karyawan setelah kontrak kerja berakhir. Tanggung jawab yang dilaksanakan oleh karyawan lama atau karyawan kontrak tersebut, terkadang belum tersampaikan dengan baik kepada karyawan baru. Sehingga tata kelola informasi data nasabah yang terus mengalami perubahan tidak dapat dijalankan oleh karyawan baru dengan semestinya.

Kendala tersebut masih menjadi hambatan yang sering dihadapi oleh Bank Muamalat KCU Semarang dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Karena adanya ketidaksesuaian antara rak penyimpanan dengan penomoran informasi data nasabah menjadikan pencarian informasi data nasabah lama yang hendak melaksanakan transaksi kembali menjadi terkendala waktu.

### 4.3.3 Solusi Penanganan Kendala Terhadap Pelaksanaan Pengendalian Intern

#### Dalam Tata kelola Informasi Data Nasabah oleh Bank Muamalat KCU

##### Semarang

Pada saat ini, Bank Muamalat KCU Semarang terus berusaha meningkatkan pelayanan jasa keuangan kepada para nasabahnya. Bank Muamalat KCU Semarang terus berupaya mencari solusi terkait adanya kendala yang masih menjadi hambatan pada tata kelola informasi nasabah.

Menurut BOSM (*Branch Operation Service Manager*) Bank Muamalat KCU Semarang juga menjelaskan bahwa seluruh dokumen yang masuk ke Bank Muamalat KCU Semarang, baik dari dokumen pembiayaan maupun transaksi lainnya akan dialihkan menjadi berkas digital melalui prosedur *Scanning*.

Prosedur *Scanning* berkas dinilai cukup efektif dalam mengelola informasi data, sehingga kendala kehilangan informasi data nasabah akan dapat diminimalisir. Prosedur *Scanning* ini dapat mempermudah karyawan terkhususnya (CS) *Customer Service* dalam mencari informasi data nasabah. Customer Service hanya perlu memasukkan ID dari nasabah yang bersangkutan kedalam aplikasi yang khusus dimiliki oleh Bank Muamalat. Saat ini prosedur *scanning* telah dilaksanakan pada dokumen pembiayaan nasabah haji, karena seluruh data nasabah yang ingin melaksanakan ibadah haji melalui Bank Muamalat akan dikirimkan ke pusat data Kementerian Agama (KEMENAG) melalui *website* BPKH (Badan Pengelola Keuangan Haji). Dengan adanya rencana penerapan prosedur *scanning* ini, dapat

meminimalisir terjadinya kehilangan data nasabah yang disebabkan oleh kesalahan karyawan (*Human Error*) maupun adanya bencana yang terjadi di Bank Muamalat KCU Semarang.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengendalian intern dalam tata kelola informasi data nasabah pada Bank Muamalat KCU Semarang. Berdasarkan hasil pengamatan dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan yang didapat adalah sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pengendalian intern dalam tata kelola informasi data nasabah oleh Bank Muamalat KCU Semarang, dilaksanakan melalui tiga tahapan, yaitu pengimputan informasi data nasabah, penomoran informasi data nasabah, dan penyimpanan informasi data nasabah. Seluruh rangkaian pengendalian intern dalam tata kelola informasi data nasabah di Bank Muamalat KCU Semarang telah sesuai dengan peraturan yang berlaku.
2. Kendala yang masih dihadapi oleh Bank Muamalat KCU Semarang terhadap pelaksanaan pengendalian intern dalam tata kelola informasi data nasabah adalah fasilitas pendukung penyimpanan informasi data nasabah yang kurang memadai serta kurangnya kesadaran SDM (Sumber Daya Manusia) dalam hal kerapihan penyimpanan informasi data nasabah. Bank Muamalat KCU Semarang terus berusaha untuk meminimalisir kendala tersebut dengan prosedur *scanning* dokumen nasabah setelah melaksanakan transaksi di Bank Muamalat KCU Semarang.

## 5.2 Keterbatasan

Penulisan Tugas Akhir (TA) ini masih terbilang jauh dari kata sempurna. Hal tersebut dikarenakan adanya beberapa keterbatasan dalam penulisan Tugas Akhir (TA) ini. Pada pelaksanaan kegiatan magang, Penulis lebih sering mendapatkan tugas pada divisi *marketing customer base* dibandingkan mendapatkan tugas untuk mengelola informasi data nasabah pada divisi *customer service* di Bank Muamalat KCU Semarang. Sehingga informasi mengenai tata kelola informasi data nasabah yang diperoleh penulis masih sangat kurang.

## 5.3 Saran

Berdasarkan hasil pengamatan, penulis menemukan beberapa kekurangan di dalamnya. Penulis ingin memberikan saran sebagai bahan masukan dan sarana untuk mengembangkan potensi diri. Adapun saran yang penulis berikan adalah sebagai berikut:

### 5.3.1 Bagi Penulis

Selama melaksanakan kegiatan program magang, disarankan untuk mencari informasi atau data sebanyak mungkin sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan suatu keputusan.

### 5.3.2 Bagi Bank Muamalat KCU Semarang

Untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah, sebaiknya Bank Muamalat KCU Semarang tetap memperhatikan hal-hal kecil sebagai penunjang pelayanan

kepada nasabah. Hal-hal kecil kemungkinan akan menjadi ancaman yang besar jika tidak segera ditangani dengan benar. Semakin baik Bank Muamalat KCU Semarang memperhatikan hal kecil, faktor penurunan kualitas pelayanan akan dapat diminimalisir dengan baik.



## DAFTAR PUSTAKA

- Amalia Yunia Rahmawati. (2020). *Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 35 /Seojk.03/2017. July*, 1–23.
- Artameviah, R. (2022). Analisis Tax Avoidance, Firm Size, dan Good Corporate Governance Terhadap Cost of capital. *Bab Ii Kajian Pustaka 2.1, 12(2004)*, 6–25.
- L, J. M. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif. In Metodologi Penelitian Kualitatif. In *Rake Sarasin* (Issue Maret). <https://scholar.google.com/citations?user=O-B3eJYAAAAAJ&hl=en>
- M Eprilla. (2016). M Eprilla. *Pengendalian Internal, 4(1)*, 1–23.
- Na, D. E. C., & Hipertensiva, C. (n.d.). *Data dan Sumber Data Kualitatif*.
- Nurid Fadhilatul B. M, Nurul Hanani, & Sri Dwi Estiningrum. (2018). Penerapan Good Corporate Governance dalam Manajemen Risiko Bank Perkreditan Rakyat Syariah. *Wadiah, 2(2)*, 113–144. <https://doi.org/10.30762/wadiah.v2i2.2998>
- Saraswati. (2008). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah. *Revista de Trabajo Social, 11(75)*, 23–26. [http://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/Informe\\_de\\_Desarrollo\\_Social\\_2020.pdf%0Ahttp://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/44540/44554](http://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/Informe_de_Desarrollo_Social_2020.pdf%0Ahttp://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/44540/44554)
- Wibowo, D. (2023). Pencegahan Fraud Melalui Audit Internal dan Pengendalian Internal pada Bank Syariah Indonesia. (*JIEI*) *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 9(01)*, 1485–1491. <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v9i1.8486>