



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

SISTEM AKUNTANSI PENGELOLAAN CRM PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA KANCA DEWI SARTIKA BOGOR

FARHAN RAHMAN HAKIM



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2022**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul “Sistem Akuntansi Pengelolaan CRM pada PT Bank Rakyat Indonesia Kanca Dewi Sartika Bogor” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Mei 2022

Farhan Rahman Hakim
J3N119071



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



RINGKASAN

FARHAN RAHMAN HAKIM. Sistem Akuntansi Pengelolaan *CRM* pada PT Bank Rakyat Indonesia Kanca Dewi Sartika Bogor (*CRM Management Accounting System at PT Bank Rakyat Indonesia Branch Dewi Sartika Bogor*). Dibimbing oleh LESIA FATMA GINOVA.

Salah satu Lembaga keuangan sektor perbankan milik BUMN yang ikut andil dalam memajukan perekonomian negara dengan melakukan pengembangan teknologi yaitu PT Bank Rakyat Indonesia. BRI menyediakan fasilitas layanan terhadap nasabah dalam bertransaksi melalui pengadaan mesin *CRM*. *Cash Recycling Machine (CRM)* merupakan suatu mesin yang berfungsi untuk melakukan transaksi setor tunai dan tarik tunai serta dapat melayani transaksi non tunai. Minat masyarakat terhadap penggunaan *CRM* terbilang cukup banyak, namun masih banyak juga masyarakat yang kurang paham terhadap penggunaan *CRM* ini, dan masih takut akan kegagalan-kegagalan yang akan terjadi pada saat bertransaksi.

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini diantaranya menguraikan sistem akuntansi pengelolaan *CRM* yang terjadi pada PT Bank Rakyat Indonesia Kanca Dewi Sartika Bogor, menjelaskan pencatatan akuntansi pada saat rekonsiliasi kas *CRM* pada PT Bank Rakyat Indonesia, menjelaskan penyelesaian contoh kasus selisih kas *CRM* pada PT Bank Rakyat Indonesia Kanca Dewi Sartika Bogor, menjelaskan pengendalian internal *CRM* pada PT Bank Rakyat Indonesia Kanca Dewi Sartika Bogor. Dengan metode pengambilan data yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini yaitu observasi, wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi. Metode pengumpulan data dalam penulisan tugas akhir ini menggunakan metode observasi, wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi.

Pengelolaan *CRM* pada PT Bank Rakyat Indonesia melibatkan beberapa pihak seperti *teller*, *customer service*, bagian dana dan jasa, *supervisor*, dan Asisten Manajer Operasional. Kelebihan dari adanya *CRM* ini yaitu mempermudah nasabah dalam bertransaksi tarik dan setor tunai tanpa harus antri di teller, di sisi lain kelemahan dari adanya *CRM* ini yaitu nasabah tidak bisa melakukan transaksi ketika mesin mengalami *maintenance* kemudian jumlah tarik dan setor tunai yang terbatas. Pencatatan akuntansi yang muncul pada saat pengelolaan *CRM* ini ada jurnal umum dimana jurnal tersebut untuk mencatat ketika terjadinya selisih kas lebih atau kurang, tambahan kas *CRM*, setoran kas *CRM*, dan sisa kas fisik. Penyelesaian ketika terjadi selisih kas lebih *CRM* yang dilakukan oleh BRI yaitu dengan melakukan pengecekan terhadap laporan yang diberikan nasabah dan akan mengirimkan uang sesuai dengan nominal yang ditarik oleh nasabah. Sedangkan penyelesaian ketika terjadi selisih kas kurang yaitu dengan cara melakukan pembukuan sesuai dengan berita acara dan akan mengirimkan berita acara tersebut ke kantor pusat. Sistem Pengendalian Internal yang diterapkan pada PT Bank Rakyat Indonesia Kanca Dewi Sartika Bogor telah berjalan baik dan sesuai dengan pengendalian internal menurut *COSO*.

Kata Kunci: Sistem Akuntansi, BRI, Pengelolaan *CRM*.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2022
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.



SISTEM AKUNTANSI PENGELOLAAN CRM PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA KANCA DEWI SARTIKA BOGOR

FARHAN RAHMAN HAKIM



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Laporan Akhir

sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya pada
Program Studi Akuntansi

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2022**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Penguji pada ujian Laporan Akhir: Ratih Pratiwi, SE.,M.Ak



Judul Laporan : Sistem Akuntansi Pengelolaan CRM pada PT Bank Rakyat
Indonesia Kanca Dewi Sartika Bogor

Nama : Farhan Rahman Hakim
NIM : J3N119071

Disetujui oleh

Pembimbing :
Lesia Fatma Ginoga, SE, M.Si
NIP. 202103198602152001



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Diketahui oleh

Ketua Program Studi:
Drs. Iman Firmansyah, M.Si.
NIP. 196203011988031001

Dekan Sekolah Vokasi:
Prof. Dr. Ir. Arief Darjanto, M.Ec
NIP. 196106181986091001



Tanggal Ujian: 19 Mei 2022

Tanggal Lulus: 08 JUL 2022

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.