



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 GINOGA.

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*.