

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Globalisasi ekonomi yang terjadi di dunia mempengaruhi perkembangan perekonomian Internasional dan bahkan Indonesia, khususnya zona industri keuangan serta perbankan. Oleh sebab itu sistem keuangan Indonesia sangat terpaud dengan perubahan sistem keuangan dunia yang semakin mengglobal, hingga mau tidak mau Indonesia wajib melakukan berbagai reformasi keuangan. Dalam hal lembaga keuangan dalam hal ini yaitu perbankan yang terlihat kemajuannya , tetapi tidak sedikit pula banyak perbankan yang gagal mempertahankan konsistensinya atau bahkan pailit akibat banyaknya pihak yang melakukan kecurangan (*fraud*) seperti perusahaan internasional worldcom , Enron dan KAP Andersen , Madoff Investment Securitite LLC , Cargill dan masih banyak kasus lainnya . di Indonesia kasus kecurangan (*fraud*) yang sangat besar yaitu yang terjadi pada PT SNP Finance Colombia Group yang melibatkan Akuntan Publik (AP) Marlina dan AP Merliyana Syamsul, keduanya dari KAP Satrio Bing Eni dan rekan (pemegang afiliasi Deloitte di Indonesia), dan juga KAP Satrio Bing Eny dan rekan , kasus laporan keuangan PT Garuda Indonesia Tbk , dan salah satu kasus *fraud* di perbankan yang masih hangat dibicarakan yaitu kasus yang terjadi pada PT Maybank Indonesia Tbk ([economy.okezone.com](http://economy.okezone.com)) . Hal tersebut terjadi akibat dari lemahnya pengendalian internal dari suatu perusahaan dan juga kurang aktifnya peran dari audit internal dari perusahaan tersebut sehingga menyebabkan kerugian tidak hanya bagi pihak internal tetapi juga pihak eksternal perusahaan . Oleh karena itu perlu dilakukannya Tindakan tegas bagi para pelaku kecurangan (*fraud*) dan juga upaya untuk pencegahan kecurangan .

Bank sebagai lembaga keuangan, eksistensinya sangat tergantung dari kepercayaan masyarakat yang menjadi nasabahnya. Oleh karena itu, untuk menjaga kepercayaan nasabah tersebut, bank harus mematuhi ketentuan

mengenai rahasia bank. Untuk menghindari terjadinya penyalahgunaan keuangan nasabah maka dibuatlah peraturan khusus yang melarang bank untuk memberikan informasi tercatat kepada siapapun berkaitan dengan keadaan keuangan nasabah, simpanan dan penyimpanannya sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka 28 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Rahasia perbankan juga merupakan kunci utama kesuksesan dan kepercayaan suatu bank di mata nasabah. Oleh karena itu, rahasia perbankan ini haruslah dilindungi oleh pihak bank untuk menjaga kepercayaan nasabahnya.

Dasar hukum perbankan sendiri yang pertama, dasar kepercayaan, yakni sebuah dasar yang menyangga berdirinya sebuah bank dengan membuat hubungan saling percaya antar bank maupun dengan para nasabahnya. Selain itu, terdapat dasar hukum yaitu dasar kerahasiaan, yaitu merupakan sebuah dasar penting untuk sebuah bank agar selalu menjaga kerahasiaannya baik dalam lingkup perusahaan maupun pihak nasabahnya. Dan dasar hukum selanjutnya adalah kehati-hatian, sebagai dasar yang kuat untuk selalu bersikap waspada dengan menjaga dana dan data yang telah diamanatkan oleh para nasabahnya ( Aqidatul Izza , 2018 ) .

Sebagai upaya untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabah, maka bank perlu menjaga citra positif di mata para nasabahnya . Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) terutama dalam hal pelayanan, dan kualitas keamanan baik dari hal menyimpan dana ataupun data data pribadi nasabah . Tanpa citra yang positif, maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif. Oleh karena itu Bank perlu menyiapkan sumber daya manusia yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. SDM yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah yang biasa disebut dengan *Customer Services* (CS). Pengertian *customer services* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Seorang *customer services* sangat memegang peranan penting bagi

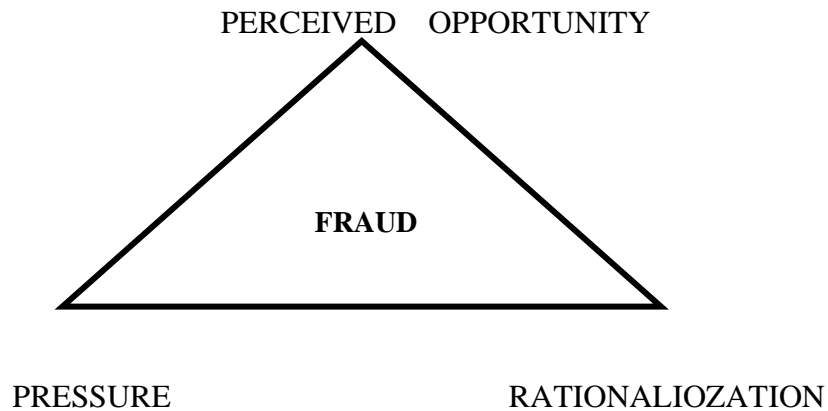
perbankan disamping memberikan pelayanan terbaik bagi para nasabah , *costumer services* juga merupakan gerbang terdepan sebuah bank bisa dikatakan *costumer services* adalah pembina hubungan dengan para masyarakat yang akan menjadi nasabah atau bisa di sebut sebagai *public relation* . Seorang *customer services* mampu menyelesaikan permasalahan dan keluhan nasabah, mampu menjelaskan beragam produk dan informasi bank dengan detail , dan juga *costumer services* harus bisa menjaga data pribadi nasabah yang ada di bank . Cara *customer services* dalam melayani nasabah mencerminkan bagaimana sesungguhnya sikap bank tersebut dalam memberikan layanan kepada nasabahnya. Sehingga baik buruk pelayanannya akan mempengaruhi persepsi nasabah terhadap bank tersebut. Karena banyaknya berbagai data dan permasalahan nasabah yang melakukan pengaduan kepada *costumer services* maka dari itu *costumer services* merupakan unit yang paling rentan akan terjadinya *fraud* oleh karena itu perlu adanya internal kontrol yang baik serta upaya – upaya pencegahan agar terhindar dari *fraud* .

Persepsi nasabah atas nilai dan kualitas sering kali ditentukan oleh pelayanan dari *customer services*, maka *customer services* tidak hanya melayani namun berupaya untuk membangun suatu kerja sama jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan. Nasabah membutuhkan informasi yang lengkap dan pelayanan yang cepat disamping produkutama yang mereka inginkan. Sehubungan dengan pentingnya *customer services* tersebut, maka dalam upaya untuk lebih meningkatkan jumlah nasabah, serta meningkatkan citra perusahaan dimata nasabah lama agar tidak beralih ke bank lainnya, maka salah satu upaya yang harus dilakukan oleh perusahaan perbankan adalah dengan menerapkan *Customer services* yang mampu memberikan pelayanan yang maksimal dan juga memberikan rasa aman kepada setiap nasabahnya. Oleh karena itu untuk mengantisipasi persaingan yang semakin ketat dengan perusahaan perbankan lainnya maka perlu diciptakan hubungan yang baik dengan para nasabahnya .

Pada dasarnya perbankan mempunyai tujuan yang sama yaitu mengoptimalkan nilai perusahaan dan juga memberikan layanan yang prima dan memberikan rasa aman kepada nasabah pada saat bertransaksi. Salah satu langkah untuk menggapai tujuan tersebut adalah dengan mengamankan aset – aset dan data data nasabah yang dimiliki oleh perusahaan untuk memastikan perusahaan tidak mengalami kerugian yang tidak diharapkan. Kerugian bisa terjadi akibat dari tindak kesengajaan ataupun ketidaksengajaan. Kedua tindakan tersebut menjadi sumber yang berdampak buruk atau merugikan bagi perusahaan akibat dari tindakan kecurangan (*fraud*). Hal ini tentu sangat merugikan perusahaan, untuk itu perlu adanya tindakan yang tegas dari pihak manajemen atau dari pihak auditor internal dalam upaya mencegah kecurangan (*fraud*).

Kecurangan (*Fraud*) Menurut Tuanakotta (2013, hal.28) “setiap tindakan ilegal yang ditandai dengan penipuan, menyembunyian, atau ancaman kepercayaan. Tindakan ini tidak tergantung pada penerapan ancaman kekerasan atau kekuatan fisik. Kecurangan (*fraud*) biasanya terjadi akibat adanya tekanan atau kesempatan. Banyak ahli yang mengemukakan mengenai konsep pemicu kecurangan, salah satu konsep pemicu kecurangan yang ada saat ini dan telah digunakan secara luas dalam dunia Akuntan Publik ialah konsep segitiga kecurangan. Teori ini menjelaskan bahwa kecurangan terjadi disebabkan terdapatnya 3 elemen semacam tekanan (*pressure*) peluang (*perceived opportunity*), serta pembenaran (*rationalization*). ketiga elemen kecurangan tersebut selalu berkaitan pada tingkat yang berbeda di dalam organisasi dan mempengaruhi setiap individu secara berbeda (Karyono dalam Suciati, 2016).

Menurut Donald R. Cressey (1950) dalam Fuad (2015) skema segitiga kecurangan (*fraud triangle*) terdiri dari tekanan (*pressure*), kesempatan (*perceived opportunity*), dan juga pembenaran (*rationalization*) gambaran dari teori segitiga kecurangan (*fraud triangle*) dapat dilihat pada



**Gambar 1.1 Teori Fraud Triangle (Donald R. Cressey, 1950)**

Jika dalam Teori *Fraud Triangle* (Cressey, 1950) Tuanakotta (2010:207) menjelaskan bahwa terdapat elemen yaitu *Pressure* (tekanan), *Opportunity* (peluang), dan *Rasionalization* (rasionalisasi), 3 elemen tersebut dalam Teori *Fraud Diamond* mengalami penambahan elemen yaitu *Capability* (kemampuan).



**Gambar 1.2 Teori Fraud Diamond (Wolfe & Hermanson, 2004)**

Wolfe dan Hermanson (2004) berpendapat bahwa ada pembaharuan *fraud triangle* untuk meningkatkan kemampuan mendeteksi dan mencegah *fraud* yaitu dengan cara menambahkan elemen keempat yakni *capability* (kemampuan). Banyak *fraud* yang umumnya bernominal besar tidak mungkin terjadi apabila tidak



ada orang tertentu dengan *capability* (kemampuan) khusus yang ada dalam perusahaan. *Opportunity* membuka peluang atau pintu masuk bagi *fraud*, *pressure* dan *rationalization* yang mendorong seseorang untuk melakukan *fraud*. Tiga hal yang dapat diamati dalam memprediksi penipuan yaitu: 1). posisi atau fungsi resmi dalam organisasi; 2). kapasitas untuk memahami dan memanfaatkan sistem akuntansi dan kelemahan pengendalian internal; 3). keyakinan bahwa dia tidak akan terdeteksi atau jika tertangkap dia akan keluar dengan mudah; 4) kemampuan untuk mengatasi stres yang timbul pada lingkungan yang baik ketika dia melakukan perbuatan buruk. (Kassem and Higson,2012) Menurut Wolfe dan Hermanson (2004), kecurangan (*fraud*) tidak mungkin terjadi tanpa orang yang memiliki kemampuan (*capability*) untuk melakukan kecurangan tersebut. Kemampuan ini adalah sifat individu untuk melakukan kecurangan, yang mendorong mereka mencari kesempatan dan memanfaatkannya. Orang harus memiliki kemampuan yang baik untuk mengenali peluang tersebut agar dapat melakukan taktik *fraud* dengan tepat.

Pencegahan *fraud* pada umumnya hanya dilakukan oleh organisasi atau perusahaan yang sudah memiliki internal kontrol yang baik , dan juga kesadaran para pemimpin atau para pemangku kepentingan tentang pentingnya pencegahan *fraud* . bila dalam suatu organisasi atau perusahaan telah menerapkan sistem pengendalian internal yang baik serta menjalankan kebijakan – kebijakan dengan baik maka organisasi atau perusahaan tersebut telah melakukan upaya pencegahan *fraud* dari segi kesempatan yaitu meminimalisir peluang atau kesempatan sehingga para pelaku *fraud* tidak memiliki kesempatan untuk melakukan *fraud* . Selain dari pengendalian internal yang baik perusahaan juga bisa melakukan beberapa upaya lain dalam meminimalisir terjadinya *fraud* yaitu dengan melakukan pelatihan terkait *fraud* kepada seluruh karyawan , memberikan modul modul atau pembelajaran anti *fraud awareness* dan juga perusahaan juga harus memfasilitasi sarana pelaporan bagi pihak internal dan pihak eksternal yang menemukan gejala – gejala terjadinya *fraud* . Untuk mengatasi potensi timbulnya kecurangan , audit internal sangat diperlukan Keberadaannya dalam suatu perusahaan terutama perbankan yang bertujuan untuk meningkatkan daya guna serta

efisiensi berdasarkan pada tugasnya yaitu mengevaluasi sesuatu sistem dan prosedur yang sudah disusun secara benar serta sistematis dan apakah hal tersebut sudah diimplementasikan sesuai dengan standar, lewat pengamatan, riset, serta pengecekan atas pelaksanaan tugas yang sudah didelegasikan di tiap unit/divisi perusahaan atau perbankan .

Menurut Fahmi dan Ridho (2019) Audit internal juga melakukan kegiatan-kegiatan diantaranya: menelaah dan menilai kebaikan, memadai tidaknya dan penerapan sistem pengendalian manajemen, struktur pengendalian internal, dan pengendalian operasional lainnya serta mengembangkan pengendalian yang efektif dengan biaya yang tidak terlalu mahal; memastikan ketaatan terhadap kebijakan, rencana dan prosedur-prosedur yang telah ditetapkan oleh manajemen; memastikan seberapa jauh harta perusahaan dipertanggungjawabkan dan dilindungi dari kemungkinan terjadinya segala bentuk pencurian, kecurangan dan penyalahgunaan; dll. Dari kegiatan-kegiatan yang dilakukannya tersebut dapat disimpulkan bahwa internal audit antara lain memiliki peranan dalam: pencegahan kecurangan (*fraud prevention*), pendeteksian kecurangan (*fraud detection*), penginvestigasian kecurangan (*fraud investigation*) dan diharapkan dapat melaporkan hasil temuannya kepada manajemen puncak serta memberikan solusi atau merekomendasikan langkah-langkah yang harus diambil oleh perusahaan untuk memecahkan masalah tersebut (jobdesc.net).

Audit internal juga dituntut untuk waspada terhadap setiap hal yang menunjukkan adanya kemungkinan terjadinya kecurangan (*fraud*), yang mencakup identifikasi titik-titik kritis terhadap kemungkinan terjadinya kecurangan (*fraud*) dan penilaian terhadap sistem pengendalian yang ada, dimulai dari lingkungan pengendalian hingga pemantauan terhadap penerapan sistem pengendalian. Seandainya terjadi kecurangan (*fraud*), audit internal bertanggung jawab untuk membantu manajemen mencegah kecurangan (*fraud*) dengan melakukan pengujian dan evaluasi keandalan dan efektifitas dari pengendalian, seiring dengan potensi risiko terjadinya kecurangan (*fraud*)

dalam berbagai segmen (Modul Fraud Auditing, Pusdiklatwas BPKP Tahun 2008).

Pencegahan kecurangan merupakan tindakan aktivitas memerangi kecurangan dengan biaya yang murah. Pencegahan kecurangan bisa dianalogikan dengan penyakit, yaitu lebih baik mencegah daripada mengobati. Jika menunggu terjadinya kecurangan baru ditangani itu artinya sudah ada kerugian yang terjadi dan telah dinikmati oleh pihak tertentu, bandingkan bila kita berhasil mencegahnya tentu kerugian belum semuanya beralih ke pelaku kecurangan (Fitrawansyah, 2014:16). Pencegahan kecurangan merupakan tindakan aktivitas memerangi kecurangan dengan biaya yang murah. Pencegahan kecurangan bisa dianalogikan dengan penyakit, yaitu lebih baik mencegah daripada mengobati. Jika menunggu terjadinya kecurangan baru ditangani itu artinya sudah ada kerugian yang terjadi dan telah dinikmati oleh pihak tertentu, bandingkan bila kita berhasil mencegahnya tentu kerugian belum semuanya beralih ke pelaku kecurangan (Fitrawansyah, 2014:16).

Perbankan merupakan salah satu sektor yang tidak akan pernah bisa terhindarkan dari kasus *fraud*, bahkan bisa dikatakan suatu sektor yang paling rentan akan *fraud*. karena kegiatannya adalah menyimpan atau menghimpun uang atau dana dari masyarakat serta menyimpan data – data pribadi nasabah, karena itu sangat rentan terhadap para pelaku kecurangan. Terdapat banyak kasus yang mungkin terjadi di sektor perbankan diantaranya kasus kredit, melakukan pencatatan yang fiktif, korupsi, serta penyalahgunaan aset (Sri, 2016). Dalam rangka mencegah terjadinya kasus-kasus penyimpangan operasional pada perbankan, khususnya *fraud* yang dapat merugikan nasabah atau Bank maka diperlukan peningkatan efektifitas pengendalian internal khususnya untuk mengendalikan *fraud*, maka terbit Surat Edaran Bank Indonesia No. 13/28/DPNP tanggal 09/12/2011 Perihal Penerapan Strategi Anti *Fraud* bagi Bank Umum. dengan SE BI ini maka bank wajib memiliki dan menerapkan Strategi Anti Fraud yang efektif. agar penerapannya menjadi efektif, maka perlu dilakukan upaya peningkatan agar pencegahan *fraud*



tersebut benar-benar menjadi fokus perhatian dan budaya di Bank pada seluruh aspek organisasi, baik oleh manajemen maupun karyawan.

Khorismawati, N. DKK.. (2013:8) Berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan judul pengaruh peranan audit internal dan penerapan *good corporate governance* untuk mengantisipasi terjadinya *fraud* pada PT.United Tractors menyatakan bahwa hasil hipotesis yang diajukan dalam penelitian yaitu peranan audit internal dan penerapan *good corporate governance* berpengaruh terhadap upaya mengantisipasi *fraud*, hal ini juga dibuktikan dengan perhitungan koefisien determinasi yang memperoleh nilai 85,9% yang artinya peranan audit internal dan penerapan *good corporate governance* berkontribusi besar dalam upaya mengantisipasi terjadinya *fraud*.

Nurul Alfian dan Runik Puji Rahayu Tahun 2019, tentang Peran Audit Internal dalam Upaya Preventif *Fraud* (Studi Kasus pada Perusahaan Perbankan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2017 ) , Lidia Pascalia Ayu Kwatingtyas Tahun 2014 dengan judul penelitian Pengaruh Peran Auditor Internal terhadap Upaya Pencegahan, Pendeteksia , Investigasi *Fraud* menemukan bahwa audit internal & pengendalian internal mempunyai peran yang sangat penting dalam mencegah *fraud*. Audit internal dari keempat bank yang dijadikan sampel pada penelitian tersebut bisa menerapkan dan menjalankan rencana audit yang telah disusun serta memberikan rekomendasi yang bisa menyelesaikan permasalahan yang terjadi diperbankan tersebut. Semua kegiatan audit telah dicantumkan dalam piagam audit serta diatur oleh peraturan direksi. Setelah dilakukan auditpun, audit internal masih harus *direview* kembali oleh komite audit. SKAI secara rutin melakukan pemantauan pelaksanaan komitmen manajemen untuk memperbaiki kelemahan pengendalian internal serta Internal Audit menerapkan metodologi *risk based audit* dalam melaksanakan aktivitas internal audit dengan memfokuskan pada area yang berisiko tinggi agar bisa mencegah terjadinya *fraud*.

Suastawanet al., (2017) yang menyatakan bahwa Budaya organisasi berpengaruh positif terhadap pencegahan kecurangan. Ariastiniet al., (2017)

juga menemukan di dalam penelitiannya menyatakan bahwa *whistleblowing* berpengaruh positif terhadap pencegahan *fraud* .

Suginam (2017) dan Zelmiyanti dkk (2015) dalam penelitiannya menyatakan bahwa peran audit internal berpengaruh positif terhadap pencegahan kecurangan.

Wardana et., al (2017) juga menemukan bahwa pengendalian internal berpengaruh positif terhadap pencegahan *fraud*.

Penelitian mengenai kecurangan telah dilakukan oleh lestari et al., (2015) yang menunjukkan pengendalian internal negatif terhadap kecenderungan kecurangan.

Selain itu Dewi et al., (2017) juga meneliti mengenai kecurangan yang menunjukkan bahwa pengendalian internal pengaruh negatif terhadap kecenderungan kecurangan.

Widaningsih dan Desy (2015) menemukan pengaruh positif dari peran auditor internal terhadap pencegahan *fraud*. Hasil yang sama juga ditemukan oleh Suginam (2017), Yusriwati (2017), Festi, Andreas dan Riska (2014).

Penelitian ini mengembangkan penelitian dari Nurul Alfian dan Runik Puji Rahayu Tahun 2019, tentang Peran Audit Internal dalam Upaya Preventif *Fraud* (Studi Kasus pada Perusahaan Perbankan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2017 ). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah sebagai berikut :

Adanya perbedaan Studi Empiris, yaitu penelitian sebelumnya pada perusahaan perbankan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia yaitu Bank Mandiri , BNI , BTN , dan BRI sedangkan dalam penelitian ini pada PT Bank Central Asia Tbk

Pada penelitian yang saya lakukan akan mengkaji lebih spesifik bagaimana pengaruh auditor internal dan pengendalian internal dalam

menunjang terhadap pencegahan *fraud* pada *costumer services officer* PT Bank Central Asia Tbk .

Berdasarkan hasil latar belakang diatas, masih terdapat *research gap* dari beberapa penelitian. Oleh karena itu peneliti ingin mengkaji dan menganalisa kembali melakukan penelitian dengan judul :

“ Pengaruh Audit Internal dan Pengendalian Internal Terhadap Pencegahan Kecurangan (*Fraud*) pada PT Bank Central Asia Tbk “

## **1.2 Pembatasan Masalah**

Untuk memudahkan proses penelitian ini, terdapat beberapa keterbatasan dalam melakukan penelitian, keterbatasan tersebut antara lain adalah:

1. Penelitian ini dilakukan pada *Costumer Services Officer* PT Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Bekasi .
2. Data yang digunakan adalah annual report PT Bank Central Asia Tbk Tahun 2016 – 2019 dan sumber data lainnya yang di peroleh dari Website bca [www.bca.co.id](http://www.bca.co.id)

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah disampaikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Audit Internal berpengaruh terhadap pencegahan kecurangan ?
2. Apakah Pengendalian Internal berpengaruh terhadap pencegahan kecurangan?
3. Apakah Audit Internal dan Pengendalian Internal berpengaruh terhadap pencegahan kecurangan ?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui Pengaruh Audit Internal Terhadap Pencegahan Kecurangan pada PT Bank Central Asia Tbk
2. Untuk mengetahui Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Pencegahan Kecurangan PT Bank Central Asia Tbk
3. Untuk mengetahui Pengaruh Audit Internal dan Pengendalian Internal Terhadap Pencegahan Kecurangan pada PT Bank Central Asia Tbk

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Sebagai upaya untuk mendukung pengembangan ilmu akuntansi pada umumnya, serta khususnya yang berkaitan mengenai pengaruh pelaksanaan *Good Corporate Governance* pada Perbankan, Pentingnya pencegahan atau *awareness* terhadap kecurangan (*fraud*) terutama peran dari audit internal dalam pencegahan kecurangan (*fraud*) di Perbankan.

##### **2. Manfaat Praktis**

###### **a. Bagi Manajemen Institusi**

Sebagai saran dan masukan yang dapat dipergunakan bagi manajemen institusi sebagai bahan dan referensi dalam rangka menetapkan kebijakan maupun langkah strategis.

###### **b. Bagi Investor**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan yang bermanfaat untuk pengambilan keputusan investasi khususnya dalam menilai kinerja dan pengungkapan *fraud* pada perusahaan.

c. Bagi Masyarakat Umum

Dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai salah satu dasar untuk menilai tingkat kepercayaan kepada Bank .

