

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Penulis mewawancarai salah satu pegawai di Kantor Bank Indonesia Provinsi Sumatera Utara yang bernama Pak Irvan Evendi, berusia 30 tahun, dengan jenis kelamin laki-laki, dan jabatan sebagai kasir junior. Wawancaranya dilakukan pada hari Selasa, 19 Desember 2017 sewaktu penulis sedang magang.
2. Data yang penulis peroleh adalah sebuah buku Bank Indonesia berjudul Laporan Sistem Pembayaran dan Pengelolaan Uang, “Meningkatkan Efisiensi Penyelenggaraan Sistem Pembayaran dan Pengelolaan Uang Rupiah Dalam Rangka Mengedepankan Kepentingan Masyarakat”. Pada tanggal 30 April 2013. Buku ini bersumber data dari Departemen Akunting dan Sistem Pembayaran serta Departemen Pengelolaan Uang.
3. Faktor yang menyebabkan terjadinya selisih dalam kas yaitu *human error*.
4. Peranan manajer kasir dalam melakukan pengawasan secara operasional pada layanan kas di Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sumatera Utara yaitu ada 2 yaitu:
 - a. Pengawasan langsung.
 - b. Pengawasan tidak langsung.
5. Upaya yang dilakukan ketika terjadi selisih uang masuk terhadap modal yang keluar dengan cara mengganti besaran nominal yang kurang oleh petugas kasir tersebut.

B. Pembahasan

1. Faktor yang menyebabkan terjadinya selisih kas yaitu *human error*.

Ketika kita bekerja, terkadang kita tidak mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik atau apa yang kita kerjakan tidak memberikan hasil yang sesuai dengan apa yang kita harapkan. Dalam dunia kerja, hal ini cukup sering terjadi, apalagi bagi mereka yang belum memiliki pengalaman bekerja sebelumnya. Sebagai seseorang yang baru pertama kali bekerja. Kita cukup sering melakukan kesalahan-kesalahan dalam menyelesaikan pekerjaan. Inilah yang disebut dengan *human error*.

Terjadinya selisih kas ini karna kesalahan dari petugas kasir seperti kurangnya ketelitian pada saat menghitung uang jadi ketika menghitung uang, uang tersebut bisa lengket dengan uang lainnya dan biasanya petugas kasir menghitung uang itu kembali. Dan kesalahan dalam mencatat nominal di laporan kegiatan tertulis harian.

2. Peranan manager kasir dalam pengawasan secara operasional pada layanan kas di Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sumatera Utara:

a. Pengawasan langsung.

Pengawasan langsung dilakukan baik dalam bentuk pemeriksaan secara berkala maupun sewaktu-waktu bila diperlukan sehingga dapat dilihat sendiri. Jadi managernya memperhatikan secara langsung atau melihat kegiatan pelayanan kas di kantor apakah sesuai dengan yang dikehendaki atau tidak, apakah sesuai mekanismenya atau tidak. Dengan cara ini akan terjadi kontak langsung antara bawahan dan manager sehingga mempertinggi hubungan antara bawahan dan manager. Akan tertampung sumbangan pikiran dari bawahan yang mungkin bisa berguna dalam kebijakan selanjutnya dan akan memberi kepuasan tersendiri bagi bawahan karena merasa diperhatikan oleh managernya. Manajer kasir melakukan pengawasan langsung tidak setiap hari tetapi sewaktu-waktu bila diperlukan. Tujuannya agar manajer kasir dapat melihat kinerja

petugas kasir secara langsung. Manajer kasir tidak asal melihat saja tapi juga sambil melakukan penilaian terhadap para petugas kasir. Berikut adalah pertanyaan yang digunakan manajer kasir dalam melakukan penilaian:

- 1) Apakah petugas kasir bekerja sesuai dengan perintah, rencana, dan tata kerjanya?
- 2) Bagaimana absensi petugas kasir apakah hadir secara terus menerus atau tidak?
- 3) Apakah waktu untuk menyelesaikan kegiatan layanan kas sesuai atau tidak dengan rencana?
- 4) Apakah ada terjadi keributan atau pun masalah kesalahpahaman sewaktu bekerja?

Hasil dari penilaian manajer terhadap petugas kasir dalam pengawasan secara langsung adalah rata-rata baik secara absensi, tepat waktu dalam pelayanan kas, tata kerjanya baik, dan tidak terjadi masalah dalam bekerja.

Jika salah satu hasil penilaian tidak baik maka manajer kasir akan memanggil petugas kasir untuk diwawancarai dan diberikan solusi. Ini merupakan salah satu cara manajer kasir dalam meningkatkan penilaian terhadap petugas kasir untuk kedepannya agar tidak terjadi kesalahan lagi.

Pada pelayanan kas di luar kantor seperti kas keliling dan kas titipan, pengawasan langsung yang dilakukan oleh manajer kasir yaitu ikut serta dalam kegiatannya. Jadi yang menjalankan layanan kas keliling dan kas titipan adalah manajer kasir dan petugas kasir (2 orang). Karena ada manajer kasir yang ikut serta maka tingkat pengawasan itu lebih tinggi lagi. Misalnya seperti mekanisme atau langkah demi langkah dalam pekerjaan dilakukan lebih teliti. Pada kegiatan kas keliling ini bekerjasama dengan TNI-Angkatan Laut untuk mengamankan kegiatan dan untuk mengawasi kegiatan agar aman terkendali.

b. Pengawasan tidak langsung

1) Dilakukan melalui pengawasan *cctv* (*close circuit television*).

Di loket pelayanan kas dalam kantor terdapat 3 *cctv*. Masing-masing berada di sudut loket yaitu sudut kanan, sudut kiri dan dibelakang loket. Manajer kasir bisa memantau petugas kasir lewat *cctv* jika sedang diperlukan. Pengawasan melalui *cctv* ini dilakukan jika ada masalah yang terjadi seperti selisih kas jadi manager kasir bisa melihat dengan jelas bagaimana kesalahan itu terjadi dan apa yang dilakukan petugas kasir selama kegiatan layanan kas berlangsung sehingga terjadi masalah. Pengawasan tidak langsung melalui *cctv* ini hanya dilakukan pada pelayanan kas di dalam kantor.

2) Dilakukan melalui laporan kegiatan tertulis.

Pada layanan kas dalam kantor, pengawasan ini dilakukan setelah kegiatan layanan kas selesai, jadi petugas kasir menulis laporan berapa jumlah uang masuk dan uang keluar yang nantinya akan diserahkan ke manajer kas untuk dilakukan pengecekan mengenai berapa jumlah uang masuk (uang transaksi penukaran atau penggantian uang dari masyarakat maupun bank umum) dan jumlah uang keluar (uang yang dikeluarkan atau modal Bank Indonesia untuk bertransaksi ke masyarakat maupun bank umum). Ini dilakukan manajer kas untuk mengetahui adakah selisih kas atau tidak.

Pada pelayanan kas di luar kantor seperti kas keliling dan kas titipan, petugas kasir harus membuat laporan kegiatan kas keliling atau kas titipan mengenai berapa uang masuk dan berapa uang yang keluar untuk bertransaksi ke masyarakat dan bank umum di wilayah yang dikunjungi. Peran manajer kas dalam pengawasan dalam hal

ini sudah cukup jelas tetapi memang kadang kala hal ini bisa terjadi karena kesilapan atau kurang teliti dari petugasnya (*human error*). Selagi hal ini bisa ditangani dan wajar maka masalah selisih kas ini tidak dianggap terlalu heboh.

3. Upaya yang dilakukan ketika terjadi selisih uang masuk terhadap modal yang keluar dengan cara mengganti besaran nominal yang kurang oleh petugas kasir tersebut.

Jika uang masuk dan uang keluar tidak *balance* (seimbang) atau terjadi selisih kas maka manajer kasir akan memerintahkan kepada petugas kasir untuk patungan (mengumpulkan) uang agar *balance* antara uang masuk dan uang keluar. Ini diketahui setelah pengecekan laporan kegiatan tertulis, barulah diketahui uang masuk dan uang keluar itu *balance* atau tidak. Nominal dalam selisih kas ini tidak terlalu besar jumlahnya. Misalnya uang keluar atau modal untuk transaksi penukaran dan penggantian uang sebesar Rp450.000.000,- dan uang masuk atau uang masyarakat maupun bank umum yang melakukan transaksi penukaran atau penggantian uang sebesar Rp449.000.000,-. Terjadi selisih kas yang berkurang sebesar Rp1.000.000,- maka petugas kasir harus patungan (mengumpulkan) uang pribadi petugas kasir agar uang masuk dan uang keluar *balance*. Pada saat wawancara, narasumber tidak menjawab dan tidak memberikan data mengenai uang masuk dan uang keluar karena mereka tidak ingin pihak lain mengetahui kesalahan selisih kas dalam jumlah nominal. Narasumber hanya memberikan contoh selisih kasnya seperti di atas. Dan menurut narasumber, jumlah nominal selisih kas tidak dalam jumlah yang banyak misalnya sampai dalam jutaan rupiah. Narasumber menegaskan bahwa meskipun kesalahan selisih kas ini berasal dari petugas kasirnya namun hal ini jarang terjadi.

