

Pengaruh Pengendalian Internal Pemahaman Sanksi Fraud dan Sosialisasi Kesadaran Anti Fraud Terhadap Pelayanan Frontliner

Yunita Sari^{1)*}

¹⁾Universitas Buddhi Dharma

Jl. Imam Bonjol No. 41 Karawaci Ilir, Tangerang, Indonesia

¹⁾ysari246@gmail.com

Rekam jejak artikel:

Terima April 2022;
Perbaikan April 2022;
Diterima April 2022;
Tersedia online Juni 2022

Kata kunci:

Frontliner
Pengendalian Internal
Kesadaran Anti Fraud
Pelayanan

Abstrak

Penelitian ini dilaksanakan guna menganalisis pengaruh yang ditimbulkan oleh pelayanan *frontliner* terhadap pengendalian internal, pemahaman sanksi *fraud* dan sosialisasi kesadaran anti *fraud*. Variabel-variabel yang diteliti yaitu tiga variable bebas dan satu variable terikat. Variable independent (bebas) yaitu pengendalian internal, pemahaman sanksi *fraud*, dan sosialisasi kesadaran anti *fraud*. Sedangkan untuk variable dependennya (terikat) yaitu pelayanan *frontliner*. Dalam penelitian ini digunakan metode penelitian kuantitatif dengan data yang diterima dari jawaban kuesioner yang telah disebarakan secara online kepada para *frontliner* di PT Bank Central Asia KCU Alam Sutera dan KCP di bawahnya. Dalam penelitian ini pengolahan data dibantu dengan program SPSS Ver25.

I. PENDAHULUAN

Kondisi ekonomi merupakan kondisi yang dapat mempengaruhi berbagai aspek dalam sebuah negara. Semakin memburuknya kondisi ekonomi, terutama kurs valuta asing yang sangat fluktuatif, termasuk Indonesia, telah memberikan dampak merugikan nasabah bank dan memperburuk risiko yang terkait dengan kredit yang diberikan dan operasi produktif lainnya. Keadaan ini menyebabkan bank khawatir tentang kemampuan pelanggan untuk memenuhi komitmen pembayaran pada saat di masa mendatang. Di sisi lain, hal ini membuat masyarakat Indonesia memberikan informasi, terutama masyarakat awam yang tidak menyadari keamanan uang yang telah mereka simpan di sektor perbankan. Selain itu pelayanan dan pengendalian yang dilakukan di dalam bank juga amat mempengaruhi keamanan dana simpanan masyarakat. Dengan mengacu pada SEBI, perbankan perlu memiliki kebijakan sanksi internal yang efektif untuk menindaklanjuti temuan tersebut agar memberikan efek jera bagi pelaku kecurangan. Pemahaman sanksi perlu diketahui agar semua personil dapat memahami akibat yang akan timbul jika mengambil Tindakan yang salah dan melanggar aturan. Hal tersebut bertujuan agar dapat mencegah terjadinya Tindakan fraud dan para frontliner selalu ingat akan akibat dari tindak fraud, maka dilakukanlah cara-cara seperti penyuluhan/sosialisasi kesadaran anti fraud secara berkala.

Penipuan, menurut Lutfi et al., adalah tindakan yang disengaja oleh seseorang atau kelompok yang mempengaruhi laporan keuangan dan dapat mengakibatkan kerugian bagi perusahaan atau

* Corresponding author

pihak lain (2019). Salah satunya adalah staf garis depan, menurut Nasution dan Marunduri, meskipun kecurangan sering dilakukan oleh sumber daya manusia di lembaga atau organisasi untuk mendapatkan uang atau properti, untuk menghindari pembayaran atau kehilangan uang atau properti, atau untuk mendapatkan keuntungan bisnis atau pribadi (2020). Kesimpulan yang diambil dari studi kasus tersebut adalah bahwa hal ini dapat dikaitkan dengan kurangnya kesadaran garis depan akan perilaku menyimpang, berujung pada pembentukan layanan yang tidak jujur dan penipuan.

Kecenderungan kecurangan akuntansi dapat dipengaruhi oleh kontrol internal yang tidak memadai, variabel dari dalam penyebab individu (internal), dan organisasi (eksternal), menurut Chandrayatna dan Ratna Sari (2019). Menurut Dewi (2017), pengendalian internal adalah tindakan atau kegiatan yang dilakukan oleh manajemen untuk memastikan (cukup, tidak sepenuhnya) pencapaian tujuan dan target organisasi. Sanksi fraud dan sosialisasi kesadaran anti fraud memiliki hubungan dan pengaruh pada layanan garis depan, Adapun kontribusi penelitian ini untuk para akademisi adalah diharapkan penelitian ini dapat menjadi sarana pembelajaran serta menambah pengetahuan tentang pengendalian internal, Kesadaran anti fraud, dan sanksi Fraud.

Harapan penulis dalam penelitian ini agar bisa berdampak positif kepada Pengendali Internal dan Frontliner untuk mencegah adanya kecenderungan Fraud, dengan menekan penyebab terjadinya kecurangan dan memaksimalkan pelayanan terbaik. 1) Kurangnya kepatuhan dan pemahaman dari pelaksanaan pengendalian internal dalam menjalankan pengendalian internal bagi para frontliner sehingga berpengaruh terhadap layanan yang kurang aman dan sesuai dengan peraturan sehingga bisa sewaktu-waktu menjurus ke Tindakan fraud 2) Kurangnya pemahaman mengenai sanksi fraud sehingga dianggap sebagai tindakan yang ringan dan tidak diperhitungkan akibatnya, seorang frontliner bisa melakukan hal yang seharusnya tidak dilakukan yang dapat mempengaruhi kualitas layanannya 3) Diperlukannya sosialisasi kesadaran anti fraud untuk menumbuhkan kesadaran akan bahaya tindakan fraud dan menekan agar tidak terjadi Tindakan fraud di industri perbankan sehingga para frontliner dapat memberikan pelayanan yang aman berdasarkan aturan yang ditetapkan. 4) Diperlukannya pemahaman mengenai pengendalian internal, sanksi fraud, dan kesadaran anti fraud dalam pelayanan yang dilakukan frontliner sehingga dapat memberikan layanan yang aman dan jauh dari tindakan yang melenceng dari standar pelayanan yang berlaku.

Dalam penelitian ini terdapat beberapa Rumusan masalah yang akan diteliti adalah: 1) Apakah pengendalian internal, pemahaman sanksi fraud, dan sosialisasi kesadaran anti fraud berpengaruh terhadap pelayanan frontliner? 2. Untuk menyelidiki dampak pemahaman sanksi fraud pada layanan frontliner. 3. Untuk menilai dampak sosialisasi kesadaran anti fraud terhadap layanan frontliner. 4. menyelidiki dampak dari pengendalian internal, pemahaman sanksi fraud, dan sosialisasi kesadaran anti fraud terhadap layanan para frontliner.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Pengendalian Internal

"Pengendalian internal adalah proses yang dilakukan oleh dewan direksi, manajemen, dan personil entitas, yang dibuat untuk memberikan keyakinan yang memadai tentang pencapaian tujuan yang berhubungan dengan operasi, pelaporan, dan kepatuhan," menurut Komite Sponsoring Organisasi Treadway Commissions (COSO).

Ringkasan Kontrol Internal "Pengendalian internal adalah seperangkat kebijakan dan prosedur yang melindungi aset atau kekayaan perusahaan dari penyalahgunaan, menjamin ketersediaan

informasi akuntansi perusahaan yang akurat, dan memastikan bahwa semua ketentuan peraturan dan kebijakan manajemen telah dipatuhi atau diberlakukan, sebagaimana mestinya semua karyawan perusahaan," menurut kepada Hery (2013):159. Kontrol Internal: Ringkasan "Pengendalian Internal," menurut Hery 2013:159, "merupakan seperangkat kebijakan dan prosedur yang melindungi aset atau kekayaan perusahaan dari penyalahgunaan apapun, menjamin ketersediaan informasi akuntansi perusahaan yang akurat, dan memastikan bahwa semua ketentuan peraturan perundang-undangan serta kebijakan manajemen telah dipatuhi atau dijalankan seperti seharusnya oleh semua karyawan perusahaan."

Kesimpulannya, kontrol internal adalah kumpulan prosedur/proses yang digunakan oleh perusahaan untuk melindungi aset atau aset perusahaan dan memberikan keyakinan bahwa tujuan operasional perusahaan terpenuhi. Pelaporan dan kepatuhan sangat penting dalam mencegah dan mendeteksi penggelapan (penipuan).

Pemahaman Sanksi Fraud

Dalam ketentuan ini, penipuan didefinisikan sebagai tindakan penyimpangan atau sengaja sirkulasi dengan maksud untuk menipu, atau memanipulasi Bank, usahanya, atau pihak lain, yang terjadi di lingkungan Bank dan"/atau penggunaan fasilitas Bank dengan cara mengekspos Bank, nasabah, atau pihak lain, dan/atau pelaku penipuan ke lingkungan keuntungan finansial secara langsung atau tidak langsung.

Menurut pendapat dari Fraud Risk Management Guide Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)

“Penipuan adalah setiap perbuatan yang disengaja atau kelalaian yang di desain untuk menipu pihak lain, sehingga membuat korban menderita kerugian dan / atau pelaku penipuan tersebut mendapatkan suatu keuntungan”

Anti Fraud Awareness

Strategi anti-penipuan Bank mengacu pada proses terjadinya penipuan dan memperhatikan fitur dan jangkauan kemungkinan terjadinya Penipuan yang benar-benar terstruktur dan tidak inabolish dalam bentuk sistem kontrol Penipuan. Perbankan adalah sektor yang khususnya terkena kondisi ekonomi saat ini dan skenario baik di dalam maupun di luar negeri.. Metode anti-penipuan, terutama yang berhubungan dengan bagian dari sistem kontrol internal, adalah bagian dari penerapan Manajemen Risiko. Lingkungan yang memungkinkan terciptanya kondisi yang kondusif bagi semua pihak yang terlibat memainkan peran ideal dalam pelaksanaan sistem kontrol Penipuan di Bank berdampak pada keberhasilan strategi anti fraud.

Pelayanan Frontliner

Dalam linguistik, layanan adalah tindakan, yaitu, tindakan menyediakan segala sesuatu yang orang lain atau klien butuhkan. Dalam KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), kata layanan memiliki arti etimologis mengerahkan upaya untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Setiap perusahaan yang meningkatkan kebahagiaan konsumen, dalam arti yang lebih besar. (Mengelola Kualitas Layanan Perbankan, Asosiasi Bank Indonesia) (Jakarta: Gramedia Pustaka, 2014.75). Pelayanan menurut Kotler (2000:428) yaitu setiap perbuatan atau aktivitas bahwa partai dapat melakukan untuk pihak lain yang secara fundamental tak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan. Kompetensi individu yang bersangkutan adalah komponen yang paling penting yang dapat mempengaruhi pencapaian hasil kerja. Kompetensi adalah kualitas inti dari

kepribadian seseorang yang mendalam dan mempengaruhi perilaku karyawan ketika dihadapkan dengan pekerjaan. Pada akhirnya, sifat dasar seperti itu berdampak pada kemampuan organisasi untuk melaksanakan misinya. Di era saat ini, frase layanan utama mengacu pada kepedulian perusahaan terhadap kliennya dengan menawarkan layanan terbesar yang mungkin untuk memenuhi tuntutan mereka sesederhana mungkin dan untuk memastikan kepuasan mereka, sehingga mereka tetap setia kepada perusahaan (Barata, 2004).

III. METODE

Dalam peneliti ini digunakan metode kuantitatif dengan studi survei. Pengumpulan data dengan instrumen penelitian dilaksanakan dengan mengumpulkan data pendukung dan informasi lewat survei online, dan analisis data kuantitatif atau statistik..

Dalam penelitian ini Populasinya adalah para frontliner di PT BANK CENTRAL ASIA Tbk KCU Alam Sutera serta KCP dibawahnya. Responden terdiri dari Kantor Cabang Utama ALAM SUTERA beserta KCP dibawahnya yang berjumlah 5 yaitu Kantor Cabang Pembantu Villa Melati Mas, Kantor Cabang Pembantu Graha Raya Bintaro, Kantor Cabang Pembantu Raya Serpong, Kantor Cabang Pembantu Alfa Tower, dan Kantor Cabang Pembantu MH Thamrin Cikokol. Total populasi 133 orang. Sampel yang diperoleh berdasarkan rumus slovin yaitu 100 orang.

Tabel 1. Responden

Pria	Wanita
28	72

Pengumpulan Data

a. Studi Pustaka

Diperoleh melalui membaca karya referensi yang memiliki sumber yang relevan dengan topik yang ada. Penelitian ini mencoba untuk mengumpulkan teori-teori kunci untuk berfungsi sebagai dasar untuk membahas subjek.

b. Kuesioner

Data yang dikumpulkan langsung dari peserta diuji menggunakan skala likert dengan penilaian 1-5 poin digunakan oleh peneliti sebagai dasar untuk pengujian hipotesis. Dari yang bersifat positif atau sangat setuju sampai yang bersifat negative atau sangat tidak setuju..

1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah metode untuk mengubah data menjadi informasi berguna yang terkait dengan berbagai kegiatan pemrosesan data. Statistik dipergunakan guna menilai data dengan menggambarkan atau menganalisis data yang diperoleh tanpa menarik kesimpulan. berlaku untuk atau berlaku untuk generalisasi (Sugiyono 2017:232).

2. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Hal ini dilakukan untuk menentukan apakah kuesioner digunakan dengan benar untuk memperoleh data penelitian. Ketika kuesioner berhasil mengungkapkan apa pun yang

dapat dinilai oleh kuesioner, itu dikatakan valid . Tes dua arah dengan tingkat signifikansi 0,05 digunakan dalam tes validitas ini .

b. Uji Reliabilitas

Pengujian ini dilakukan pada elemen pelaporan yang divalidasi untuk menentukan seberapa konsisten hasil pengukuran dipertahankan ketika pengukuran berulang dilakukan dengan gejala yang sama. Alat yang digunakan Untuk melihat reliabilitas adalah koefisien Alpha Cronbach dengan menggunakan bantuan fungsi aplikasi SPSS. Sebuah tes statistik menggunakan rumus Alpha Cronbach digunakan untuk menentukan apakah variabel terkait atau tidak.. Patokan yang dipakai adalah 0,60. Jika ada di atas nilai tersebut maka dianggap reliabel namun jika nilai nya ada di bawah patokan maka dikatakan tidak reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

Tujuan dilakukan pengujian ini adalah agar terpenuhinya prasyarat di dalam analisis pengujian regresi linier. Sebelum melakukan analisis lebih lanjut pengujian ini menjadi salah satu uji prasyarat.

a. Uji normalitas

Tes ini bertujuan ialah untuk melihat apakah data penelitian bersumber dari populasi dengan sirkulasi normal. Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov di SPSS digunakan untuk menguji normalitas data. Ide utama di balik tes ini adalah untuk membandingkan distribusi data yang dievaluasi ke distribusi normal baku. Probabilitas (Asymptotic Significant) dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan (Santoso 2016, 393). Patokan yang dipakai adalah 0,05. Jadi apabila hasil pengujian bernilai di atas patokan maka dapat dikatakan distribusi data adalah normal. Namun jika nilai pengujian di bawah patokan maka dapat dikatakan distribusinya tidak normal. Apabila hasil data menyebar mengikuti garis diagonal maka dapat dinyatakan berdistribusi normal. Sedangkan jika hasil data menyebar dan menjauhi garis diagonal maka dikatakan tidak normal.

b. Uji Multikolinearitas

Tujuan dari melakukan tes *multicolonieritas* adalah guna melihat adanya hubungan yang kuat antara variabel bebas dalam model regresi. Nilai toleransi dan varians *inflation factor* (VIF) harus dicatat dalam tes ini. Nilai toleransi 0.10 atau nilai VIF kurang dari 10 adalah nilai *cut off* yang digunakan secara teratur. Berikut adalah kriteria untuk menentukan *multicoloniality*. Patokan yang dipakai adalah nilai tolerance 1 dan VIF 10. apabila poin tolerance mendekati angka patokan 1 dan VIF dibawah 10, maka data terbebas dari multikolonieritas. Sedangkan jika data dengan poin tolerance menjauhi angka patokan 1 dan nilai VIF diatas patokan yaitu 10, maka dapat dikatakan multikolonieritas terjadi.

c. Uji Heterokedastitas

Pengujian ini berguna untuk memastikan keberadaan penyimpangan asumsi klasik heterokedastisitas dalam model regresi. Penyimpangan tersebut akan membuat koefisien refresi menjadi tidak efisien. Selain itu hasil dari taksiran menjadi tidak tepat dari yang seharusnya. Kondisi heteroskedastitas seperti itu dikeluarkan dari model regresi untuk

mencegah hasil regresi menjadi menipu. Dalam hal menemukan heteroskedastity, ini dilakukan dengan memeriksa apakah pola tertentu muncul atau tidak dalam grafik scatterplot. (Santoso 2016:210).

4. Pengujian Hipotesis

a. Analisis Regresi

Pendekatan untuk menetapkan korelasi sebab akibat antara variabel dikenal sebagai analisis regresi. Sangat penting untuk mengetahui variabel mana yang tidak terikat dan mana yang terikat dalam tes ini. Analisis regresi linier ganda digunakan ketika setidaknya ada dua variabel independen. Variabel yang akan diujikan ada 4 yaitu Pengendalian Internal (X1), Pemahaman Sanksi Fraud (X2), Sosialisasi Kesadaran anti fraud (X3), dan Pelayanan Frontliner (Y)

Model regresi berganda dapat dirumuskan seperti berikut:

$$Y = b + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y : Pelayanan *Frontliner*

b : Koefisien regresi model

e : Error term model (variabel residual)

b. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi adalah sebuah indikator yang dipergunakan untuk mendapatkan gambaran banyaknya variasi yang dihasilkan oleh model regresi. Uji Koefisien Penentuan (Test R²) digunakan untuk menentukan seberapa baik variabel independen secara bersamaan dan sebagian menjelaskan varians dari variabel dependen. Koefisien determinasi ini memiliki nilai nol banding satu (0 < R², 1). Jika data menghasilkan nilai R² rendah, kapasitas variabel independen untuk menjelaskan variabilitas sangat terbatas; jika tidak, jika nilainya mendekati 1, kemampuan variabel independen untuk menjelaskan variabilitas sangat terbatas.

c. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik T)

Hal ini diterima sebagai hipotesis alternatif bahwa variabel bebas mempengaruhi variabel terikat secara individualis (Ghozali, 2016). Tes-t digunakan untuk menentukan dampak dari variabel penjelas tunggal / independen pada variasi variabel dependen. Tes t-statistik dijalankan dalam studi ini dengan memperbandingkan t-statistik dengan skor kritis tabular. Tes-T digunakan untuk memeriksa koefisien regresi individu. Signifikansi yang digunakan 0,05.

d. Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F)

Uji ini dijalankan guna menampilkan berapa banyak pengaruh variabel bebas memiliki efek simultan pada variabel dependen. Dalam penelitian ini, kriteria penilaian untuk uji

statistik F ditentukan dengan membandingkan hasil nilai F dengan nilai F tabel. Jika $F > F$ tabel, H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan kata lain, hipotesis alternatif bahwa semua variabel independen memiliki dampak signifikan terhadap variabel dependen diterima secara bersamaan (Ghozali, 2016).

IV. HASIL

Data Responden

- a. Berdasarkan data dari table distribusi responden atas dasar klasifikasi jenis kelamin dipadati oleh perempuan yaitu sejumlah 78 orang atau jika dipersentase 78%, sisanya diisi oleh laki-laki sejumlah 28 orang atau dalam persentase 28%. Dari penjabaran di atas dapat diketahui bahwa kaum perempuan banyak mengisi posisi sebagai fontliner di PT Bank Central Asia Tbk khususnya di bawah KCU Alam sutera dengan jumlah lebih dari tiga kali lipat responden laki-laki.
- b. Distribusi responden atas dasar klasifikasi usia responden dapat diuraikan bahwa dalam penelitian ini didominasi oleh *Frontliner* dengan usia antara 18-22 tahun dengan frekuensi 63 orang atau jika dipersentase yaitu 63%. Pada tingkat kedua yaitu usia 23-27 tahun dengan frekuensi 25 orang atau 25%. Selanjutnya pada usia 28-32 tahun terdapat responden dengan frekuensi 8 orang atau 8%. Pada tingkar usia 33-37 tahun terdapat responden dengan frekuensi 3 orang atau 3%. Pada tingkat usia >37 tahun terdapat 1 orang, pada tingkat ini merupakan jumlah responden paling sedikit dari semua tingkat usia.
- c. Responden berdasarkan distribusi klasifikasi cabang asal dapat ditarik kesimpulan bahwa hasil dari penelitian ini meliputi 6 kantor cabang yang dilibatkan dalam penelitian yaitu KCU Alam Sutera, KCP Villa Melati Mas, KCP Raya Serpong, KCP Graha Raya Bintaro, KCP M.H Thamrin, dan KCP Alfa Tower. Dapat dijelaskan bahwa dari 100 orang responden terdiri dari 34 orang atau 34% responden yang berasal dari KCU Alam Sutera, dimana jumlah tersebut mendominasi disbanding cabang yang lain. Selanjutnya ada 16 orang atau 14% responden yang berasal dari KCP Villa Melati Mas. Dari KCP Raya Serpong terdapat 11 orang atau 11% responden. Selanjutnya dari KCP Graha Raya Bintaro terdapat 10 orang atau 10% responden, dimana jumlah ini adalah jumlah responden terkecil dibanding 5 cabang lainnya. Sisanya yaitu dari KCP M.H Thamrin 18 orang atau 18% responden dan KCP Alfa Tower 11 orang atau 11% responden.

Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

- **Variabel Pengendalian Internal**

uji validitas variabel Pengendalian Internal, menunjukkan bahwa masing-masing nilai r hitung 0,1966 lebih tinggi dari tabel r. Ini berarti bahwa semua instrumen yang diuji sudah berada di atas indikator dalam variabel ini, memberikan hasil yang akurat, dan bermanfaat untuk digunakan.

- **Variabel Pemahaman Sanksi Fraud**

Temuan uji validitas variabel Pemahaman Sanksi *Fraud* mengungkapkan bahwa masing-masing nilai r hitung adalah 0,1966 di atas tabel r. Ini berarti bahwa semua instrumen yang diuji sudah berada di atas indikator dalam variabel ini, memberikan hasil yang akurat, dan bermanfaat untuk digunakan.

- **Variabel Sosialisasi Kesadaran Anti Fraud**

Ringkasan hasil uji validitas variabel Sosialisasi Kesadaran anti *fraud* dapat dilihat setiap nilai r hitung $> 0,1966$ dalam tabel r . Ini berarti bahwa semua instrumen yang diuji sudah berada di atas indikator dalam variabel ini, memberikan hasil yang akurat, dan bermanfaat untuk digunakan.

- **Variabel Pelayanan Frontliner**

temuan uji validitas untuk variabel Layanan *Frontliner*, menunjukkan bahwa masing-masing nilai r hitung $0,1966$ lebih tinggi dari tabel r . Ini berarti bahwa nilai dari semua instrumen yang diuji lebih tinggi daripada indikator dalam variabel ini, menunjukkan bahwa hasilnya valid dan layak dipekerjakan.

b. Uji Reliabilitas

- **Variabel Pengendalian Internal**

Nilai Alpha Cronbach berasal dari pengarah variabel Pengendalian Internal adalah setinggi 0.648 . Dengan nilai $> 0,60$, dapat diasumsikan bahwa tanggapan responden untuk variabel Internal Control dikatakan dapat diandalkan.

- Variabel Pemahaman Sanksi Fraud

Nilai Alpha Cronbach adalah 0.607 , yang lebih besar dari 0.60 , menurut dari temuan evaluasi variabel Sanksi Penipuan, oleh karena itu dapat ditentukan bahwa respon responden terhadap pernyataan variabel Sanksi Penipuan dikatakan dapat diandalkan atau reliabel.

- **Variabel Sosialisasi Kesadaran Anti Fraud**

Nilai Alpha Cronbach adalah $0,693$, yang lebih besar dari $0,60$, menurut dari hasil evaluasi variabel Sosialisasi Kesadaran Anti*fraud*, sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa jawaban responden untuk pernyataan variabel Sosialisasi Kesadaran Anti*fraud* dikatakan dapat diandalkan atau reliabel.

- Variabel Pelayanan Frontliner

Nilai Alpha Cronbach untuk variabel Layanan *Frontliner* adalah 0.733 , yang lebih besar dari 0.60 , menunjukkan bahwa respon sampel terhadap variabel Layanan *Frontliner* dapat diandalkan atau reliabel.

Pengujian Hipotesis

a. Analisis Regresi Linear Berganda

		ANOVA ^a Hipotesis Berganda				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	361.479	3	120.493	72.627	.000 ^b
	Residual	159.271	96	1.659		
	Total	520.750	99			

Dari hasil uji ANOVA diperoleh derajat kebebasan $df_1=3$ dan $df_2=96$, kemudian $F_{table\ 3:96} = 2,70$ dalam perhitungan diperoleh $F_{hitung} = 72.627$ dengan tingkat yang signifikan $0,000$, nilai F_{hitung} dibandingkan dengan nilai F_{table} $72.627 > 2.70$. oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa nilai F_{hitung} (17.103) $> F_{table}$ ($2,49$) dan

signifikansi $0,000 < 0,005$ sehingga dapat diputuskan bahwa **Ho ditolak dan Ha diterima** yang berarti ada pengaruh secara simultan yang timbul antara pengendalian internal, sanksi *fraud*, dan sosialisasi kesadaran anti *fraud* terhadap pelayanan *frontliner*.

Coefficients^a Hipotesis Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.504	1.352		1.851	.067
Pengendalian Internal	.183	.097	.176	1.884	.063
Pemahaman Sanksi <i>Fraud</i>	.087	.086	.092	1.018	.311
Sosialisasi Kesadaran anti <i>fraud</i>	.615	.109	.612	5.631	.000

a. Dependent Variable: Pelayanan *frontliner*

Dari table di atas dapat disimpulkan bahwa :

1) Pengaruh Pengendalian Internal terhadap Pelayanan *Frontliner*.

Variabel Pengendalian Internal memiliki nilai t hitung $1,884 < t$ tabel $1,98447$ dengan signifikan berdasarkan pengujian statistik t ($0,063 > 0,05$). Hasilnya, bisa dikatakan Ho diterima sementara Ha ditolak. Kontrol internal tidak berpengaruh pada layanan *frontliner* menurut temuan penelitian ini.

2) Pengaruh Pemahaman Sanksi *Fraud* terhadap Pelayanan *Frontliner*.

Variabel Pemahaman Sanksi *Fraud* memiliki nilai t hitung $1,018 < t$ tabel $1,98447$ dengan signifikan berdasarkan uji statistik ($0,311 > 0,05$). Hasilnya, bisa dikatakan Ho diterima sementara Ha ditolak. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa Pemahaman Sanksi *Fraud* memiliki tidak berdampak pada layanan *frontliner*.

3) Sosialisasi Kesadaran anti *fraud* terhadap Pelayanan *Frontliner*.

Variabel Sosialisasi Kesadaran anti *fraud* memiliki nilai t hitung $5,631 > t$ tabel $1,98447$ dengan nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$). Sebagai hasilnya, Ho bisa dikatakan telah ditolak dan Ha telah diterima. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa meningkatkan kesadaran anti penipuan melalui sosialisasi memiliki dampak besar pada layanan *frontliner*.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients ^a				Collinearity Statistics		
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				

1	(Constant)	2.504	1.352		1.851	.067		
	Pengendalian Internal	.183	.097	.176	1.884	.063	.366	2.735
	Pemahaman Sanksi Fraud	.087	.086	.092	1.018	.311	.387	2.586
	Sosialisasi Kesadaran anti <i>fraud</i>	.615	.109	.612	5.631	.000	.270	3.710

a. Dependent Variable: Pelayanan *frontliner*

2. Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.26838219
Most Extreme Differences	Absolute	.087
	Positive	.049
	Negative	-.087
Test Statistic		.087
Asymp. Sig. (2-tailed)		.058 ^c

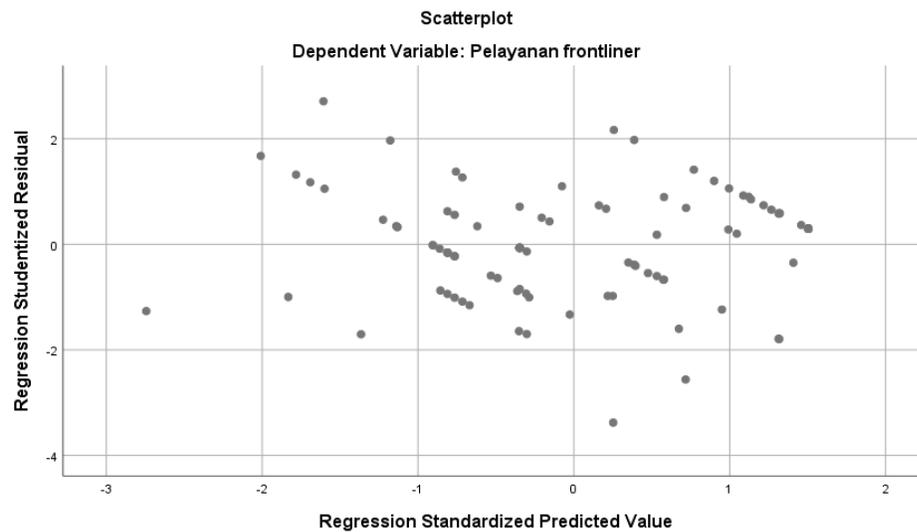
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Asymp.Sig (2-tailed) senilai 0,058 diperoleh Hasilnya, Asymp.Nilai Sig (2-tailed) melebihi nilai yang dibutuhkan yaitu 0.05, dan hasilnya H0 diterima, menyiratkan bahwa nilai sisa menyebar di seluruh model persamaan regresi lengkap mengikuti distribusi normal.

3. Uji Heteroskedastisitas



Titik-titik data yang dikumpulkan menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0, tidak membentuk pola gelombang melebar dan kemudian sempit dan melebar kembali. Karena itu, heteroskedastitas tidak mungkin terjadi.

V. KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian di atas ialah Layanan Frontliner (Y) tidak terpengaruh oleh kontrol internal (X1) menunjukkan bahwa hipotesis alternatif ($H_a 1$) ditolak karena memiliki nilai t 1,884 lebih kecil dari tabel t 1,98447 dengan nilai signifikansi $0,063 >$ nilai α 0,05 dan nilai signifikansi $0,063 >$ nilai α 0,05 Berdasarkan hasil kuesioner yang telah diuji para *frontliner* pada umumnya mengetahui dan memahami mengenai pengendalian internal di cabangnya masing-masing hanya saja hal ini tidak terlalu berpengaruh terhadap kualitas layanan dari *frontliner*. Berdasarkan hasil kuesioner yang telah diuji para *frontliner* pada umumnya mengetahui dan memahami mengenai pengendalian internal di cabangnya masing-masing hanya saja hal ini tidak terlalu berpengaruh terhadap kualitas layanan dari *frontliner*.

Pelayanan Frontliner (Y) tidak terpengaruh oleh Pemahaman Sanksi Penipuan (X2) Hipotesis alternatif ($H_a 2$) ditolak, sebagaimana ditunjukkan oleh hasil Uji Statistik t , karena nilai t -hitung $1,018 <$ 1,98447 dengan nilai signifikan $0,311$ lebih besar dari nilai α . Dapat ditarik kesimpulan bahwa sanksi *fraud* tidak berpengaruh terhadap pelayanan *frontliner* artinya dengan dipahaminya sanksi *fraud* belum tentu menjamin seorang *frontliner* tidak melakukan *fraud*. Berdasarkan hasil kuesioner yang telah diteliti Sebagian besar responden merasa sanksi *fraud* ini menjadi sarana untuk mendidik para pelaku *fraud*, namun Sebagian juga merasa bahwa dengan adanya sanksi tidak menjamin bahwa tindak dilakukannya tindak *fraud* dalam pelayanan. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa sanksi *fraud* tidak berpengaruh terhadap pelayanan *frontliner* artinya dengan dipahaminya sanksi *fraud* belum tentu menjamin seorang *frontliner* tidak melakukan *fraud* dalam memberikan layanannya

kepada nasabah. Hal ini lebih tergantung pada sikap dan kepribadian *frontliner* masing-masing.

Pelayanan Frontliner (Y) terpengaruh oleh Sosialisasi Kesadaran Antifraud (X3). Hipotesis alternatif (Ha 3) diterima karena t hitung 5,631 > t tabel 1,98447 dengan nilai signifikansi 0,000 kurang dari nilai alpha 0,05. Berdasarkan hasil kuesioner yang telah diolah, sosialisasi untuk menumbuhkan kesadaran antifraud ini sangat berpengaruh terhadap pelayanan *frontliner*. Berdasarkan hasil kuesioner yang telah diolah, sosialisasi untuk menumbuhkan kesadaran antifraud ini sangat berpengaruh terhadap pelayanan *frontliner*. Kesadaran adalah sesuatu yang timbul dari hati seseorang, karena dengan adanya kesadaran antifraud dalam diri *frontliner* maka akan menghasilkan output berupa layanan yang jujur dan tulus dari hati *frontliner*. Pelayanan yang baik akan tercipta dari kesadaran tersebut.

Variabel Pengendalian Internal, Pemahaman Sanksi Fraud, dan sosialisasi Kesadaran anti fraud didasarkan pada hasil Uji Simultan (Test F) yang menunjukkan nilai Fhitung (17.103) > Ftable (2,49) nilai signifikansi probabilitas 0,000. Karena 0,000 lebih kecil dari 0,05. Jadi secara simultan atau bersamaan ketiga variabel X1, X2, dan X3 berpengaruh signifikansi terhadap Pelayanan Frontliner. Berdasarkan hasil kuesioner yang telah diolah pelayanan yang baik akan tercipta apabila variabel X1, X2 dan X3 diterapkan bersama-sama artinya jika ada pengendalian internal, pemahaman sanksi *fraud*, dan sosialisasi kesadaran anti *fraud* bersama-sama maka akan tercipta pelayanan *frontliner* yang baik. Jadi X1 dan X2 tidak akan berpengaruh signifikan jika tidak diterapkan bersama-sama dengan X3.

Penelitian ini berdasarkan pada faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan *frontliner*. Dalam melaksanakan aktivitas kerjanya *frontliner* selalu dituntut menghasilkan layanan yang baik kepada konsumen/nasabah untuk mendapatkan timbal balik yang bisa berupa loyalitas yang baik dari konsumen/nasabah selain itu juga layanan yang baik dapat memberikan dampak bagi perusahaan dalam bentuk meningkatnya citra perusahaan baik di mata masyarakat. Dengan adanya pemahaman mengenai beberapa faktor yang mempengaruhi layanan para *frontliner* maka layanan yang baik akan tercipta di PT Bank Central Asia Tbk khususnya di KCU Alam Sutera beserta cabang pembantu di bawahnya..

DAFTAR PUSTAKA

- Committee of Sponsoring Organization (COSO) of The Treadway Commission. 2013. *Internal Control – Integrated Framework: Executive Summary*. COSO. Mei 2013.
- Herijawati, E., & Anggraeni, D. (2019). *ANALISIS KINERJA KEUANGAN DALAM MEMPREDIKSI KONDISI FINANCIAL DISTRESS BANK YANG GO PUBLIK* (Vol. 17, Issue 1). www.idx.co.id
- Hery. 2013. *Auditing (Pemeriksaan Akuntansi I)*. Cetakan Pertama. Jakarta: CAPS
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Pelayanan Perbankan*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Masruroh, N., & Hasanah, U. (n.d.). *PERAN PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP PELAYANAN FRONTLINER*. www.syariahmandiri.co.id/
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surat Edaran Bank Indonesia No. 13/28/DPNP tentang Strategi Anti-Fraud untuk Bank Umum