

**PENCEGAHAN KEJAHATAN  
DALAM PENGELOLAAN PENGIRIMAN UANG TUNAI  
(Studi Kasus: Badan Usah Jasa Pengamanan PT Certis Cisco Jakarta)**

**TESIS**

**AYI SUPARDAN  
NPM : 0806447261**



**UNIVERSITAS INDONESIA  
PROGRAM PASCA SARJANA  
PROGRAM STUDI KAJIAN ILMU KEPOLISIAN**

**JAKARTA  
2010**



**PENCEGAHAN KEJAHATAN  
DALAM PENGELOLAAN PENGIRIMAN UANG TUNAI  
(Studi Kasus: Badan Usaha Jasa Pengamanan PT Certis Cisco Jakarta)**

**TESIS**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar**

**MAGISTER SAINS KAJIAN ILMU KEPOLISIAN**

**AYI SUPARDAN  
NPM : 0806447261**



**UNIVERSITAS INDONESIA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI KAJIAN ILMU KEPOLISIAN  
JAKARTA  
JUNI 2010**

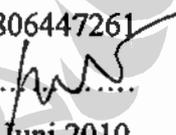


## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,  
Dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk  
Telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Ayi Supardan

NPM : 0806447261

Tanda tangan : 

Tanggal : 3 Juni 2010



## HALAMAN PENGESAHAN

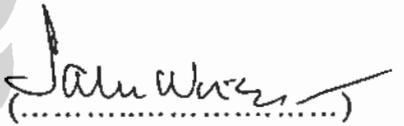
Tesis ini diajukan oleh :

Nama : Ayi Supardan  
NPM : 0806447261  
Program Studi : Kajian Ilmu Kepolisian  
Program Pasca sarjana Universitas Indonesia  
Judul Tesis : Pencegahan Kejahatan dalam Pengelolaan Pengiriman Uang  
Tunai:  
Studi Kasus BUJP PT Certis Cisco Jakarta

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Sains pada Program Studi Kajian Ilmu Kepolisian, Program Pasca Sarjana Universitas Indonesia

### DEWAN PENGUJI

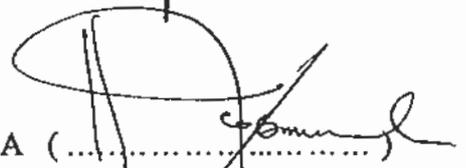
Penguji : Prof. Dr. Sarlito W. Sarwono, Psi

  
(.....)

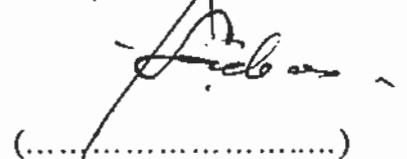
Pembimbing: Prof. Dr. Payaman J. Simanjuntak, Msi,

  
(.....)

Penguji : Prof. Drs. Koesparmono Irsan, SH, MM, MBA

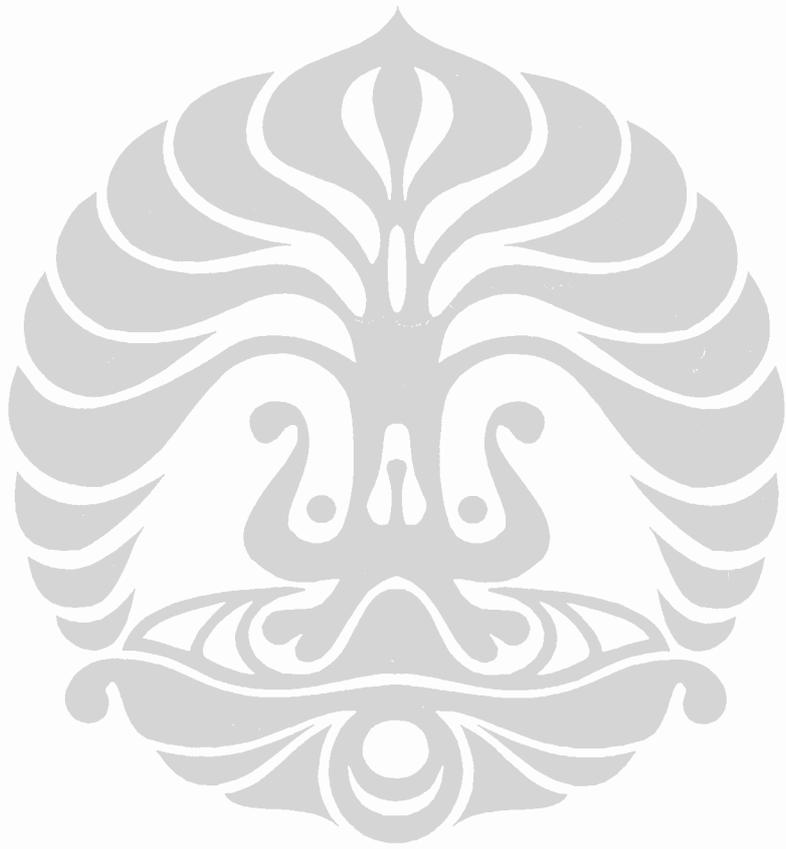
  
(.....)

Penguji : Dr. dr. H. Hadiman, SH, Msc.

  
(.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 18 Juni 2010



## KATA PENGANTAR

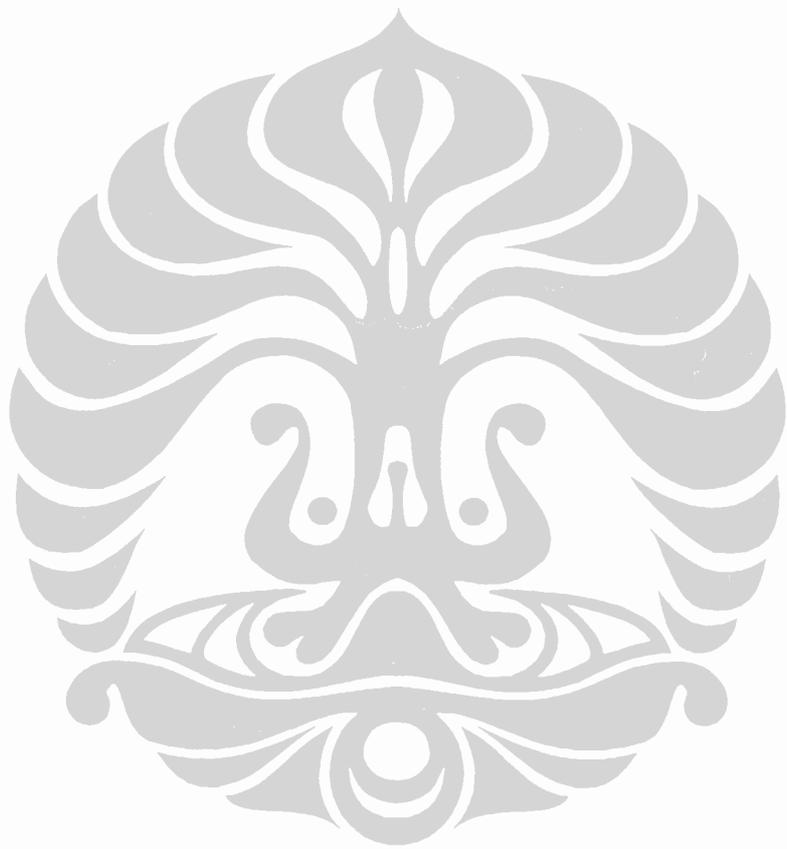
Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan tesis ini. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Sains Kajian Ilmu Kepolisian, Program Pasca Sarjana, Universitas Indonesia. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tesis ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu, saya menyampaikan terimakasih dan penghargaan kepada:

- (1) Prof. Dr. Sarlito Wiryawan Sarwono, Psi. selaku ketua Program Studi Kajian Ilmu Kepolisian Pasca Sarjana Universitas Indonesia
- (2) Prof. Dr. Payaman T. Simanjuntak, Msi, APU. Selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu dan pikiran membimbing penulisan tesis ini
- (3) Prof Drs. Koesparmono Irsan, SH, MM, MBA selaku penguji
- (4) Dr. dr. H.Hadiman, SH, Msc. .selaku penguji
- (5) Mr. Lester Chua selaku president direktur, juga para manajer dan staf PT Certis Cisco yang membantu dalam memperoleh data yang saya perlukan
- (6) Drs. Haka Astana, SH dan Drs. Condro Kirono, MM, AKBP Tedi Minahasa, Dede Alamsyah, AKBP Taryadi dan AKBP Asep Syafrudin.
- (7) Staf program KIK, Banyu, Rohana, Nur Samsu, dan Pak Roko
- (8) Istri saya, Hj. Deuis Damayanti, SE dan anakku Muhammad Abdan Taqiya, orang tua serta seluruh keluarga dan kerabat yang turut mendoakan.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT. berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tesis ini membawa manfaat bagi perkembangan ilmu.

Jakarta, 18 Juni 2010

Penulis



## ABSTRAK

Nama Penulis : Ayi Supardan, NPM: 0806447261

Program Studi : Kajian Ilmu Kepolisian

Program Pascasarjana Universitas Indonesia

Judul Tesis : Pencegahan Kejahatan dalam Pengelolaan Pengiriman Uang Tunai

(Studi Kasus: Badan Usaha Jasa Pengamanan PT Certis Cisco Jakarta)

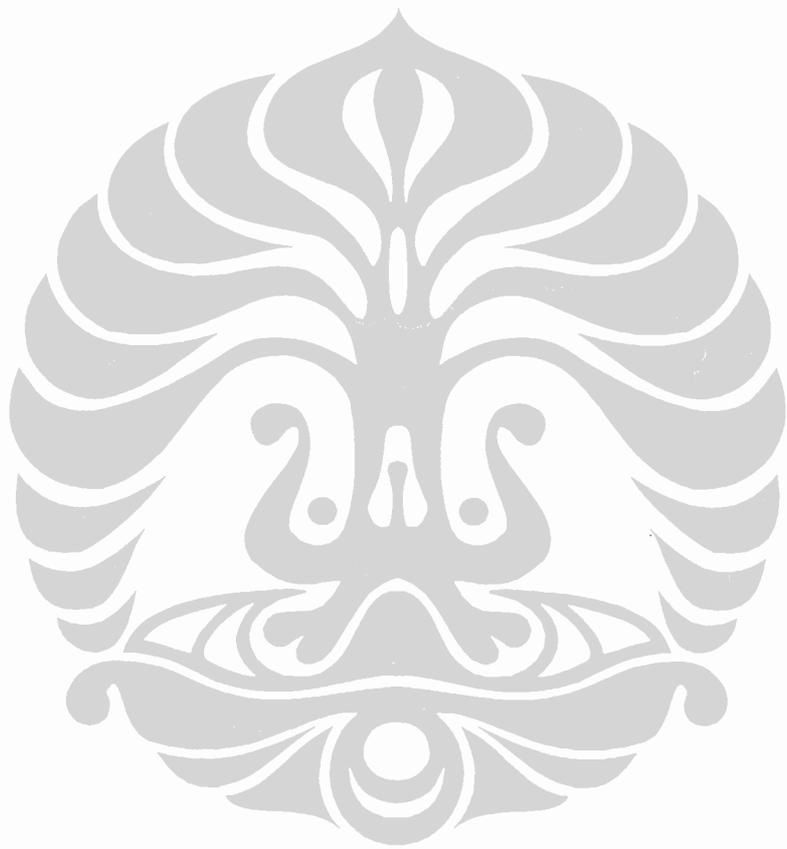
Tesis ini tentang pencegahan kejahatan dalam pengelolaan pengiriman uang tunai pada badan usaha jasa pengamanan PT Certis Cisco Jakarta. Perhatian utama dalam studi ini adalah pola pengamanan yang diterapkan manajemen dan bentuk pengamanan pada pengiriman uang tunai dari ancaman spesifik, yaitu perampokan dan pencurian internal. Jadi, Tujuan tesis ini untuk menganalisis pola dan bentuk pengamanan yang diterapkan manajemen perusahaan dalam pengiriman uang tunai untuk mencegah kejahatan.

Masalah penelitian dalam tesis ini adalah; Bagaimana pencegahan kejahatan dalam pengelolaan pengiriman uang tunai oleh BUJP *cash in transit* PT Certis Cisco? Yaitu; Pertama, Pengamanan apa saja yang telah diterapkan PT Certis Cisco. Kedua, kendala apa yang menghambat pengamanan pengiriman uang tunai. Ketiga, bagaimana pola pencegahan kejahatan di kantor Cisco, di perjalanan dan di tempat tujuan. Keempat, Bagaimana upaya manajemen untuk mengubah pengamanan itu menjadi ideal. Pengkajian pola pengamanan untuk mencegah ancaman kejahatan spesifik digunakan metode kualitatif dengan pendekatan yuridis manajerial dan metode penulisannya deskriptif analitis. Selanjutnya, teknik memperoleh data dilakukan dengan cara studi pustaka, pengamatan, dan wawancara mendalam.

Hasil penelitian diketahui adanya ancaman spesifik terhadap pengiriman uang tunai. Selanjutnya, diperoleh gambaran mengenai bentuk-bentuk pengamanan yang telah dilakukan petugas pengiriman uang tunai dan pola pengamanan yang telah diterapkan manajemen PT Certis Cisco, yaitu pola pencegahan kejahatan di kantor Cisco, selama dalam perjalanan dan di tempat-tempat tujuan. (Selain itu, ditemukan kendala-kendala terhadap pengamanan pengiriman uang tunai, yaitu ada kendaraan yang tidak sesuai standar dan masih lemahnya kemampuan petugas untuk menghadapi ancaman kejahatan. Maka, petugas pengawal harus mendapat pelatihan dengan simulasi aksi pengamanan. )

Kesimpulan penelitian ini bahwa pola pencegahan kejahatan dalam pengiriman uang tunai dengan menerapkan prosedur kerja, kehadiran pengawal polisi dan pengawasan dari kantor. Kendala pengamanan kendaraan pengangkut tidak standar dan pelaksana belum terlatih untuk aksi pencegahan kejahatan. Upaya agar pengamanan menjadi ideal melalui refungsionalisasi peran manajer dalam pencegahan kejahatan yang didasarkan pada situasi terkait sasaran atau objek kejahatan dengan melakukan pengawasan bergerak mengikuti kendaraan pengangkut uang. Selain itu melalui peningkatan kemampuan tim dengan rekrutmen karyawan yang baik dan pelatihan yang aplikatif.

Kata kunci: pencegahan kejahatan, pengiriman uang tunai dan pengamanan



## ABSTRACT

Author Name : Ayi Supardan, NPM: 0806447261

Study Program : Police Science Study, Post Graduate Program, University of Indonesia

Thesis Title : Prevention of Crime in the Cash Management Delivery

(Case Studies: Certis Cisco of Security Services in Jakarta )

This thesis analyzes crime prevention in the cash delivery management of PT Certis Cisco security services in Jakarta. The main concern in this study is a security management applied management and form of security to the of deliver cash from specific threats, namely robbery and internal theft. Thus, the purpose of this thesis is to analyze the patterns and forms of security applied by the management in the delivery of cash.

The research questions in this thesis; How is the crime prevention being managed by BUJP *cash in transit* PT Certis Cisco? Namely: First, what security has been applied by PT Certis Cisco. Second, what obstacles impede delivery of the cash security. Third, how is the patterns of crime prevention in the office of Cisco, in travel and destination. Fourth, How do the security measures taken by management to change it into an ideal one. Research of security patterns in order to prevent the threat of specific crimes used qualitative methods with a juridical approach to the managerial and writing methods of analytical descriptive. Furthermore, the technique of obtaining data was collected by literature study, observations, and in-depth interviews.

The results reveal the existence of specific threats against cash in transit. Furthermore, the description of the forms of security that has been made a cash delivery worker and a security pattern that has been applied to the management of PT Certis Cisco, namely the prevention of crime patterns in the Cisco offices, during in transit and in places of destination.

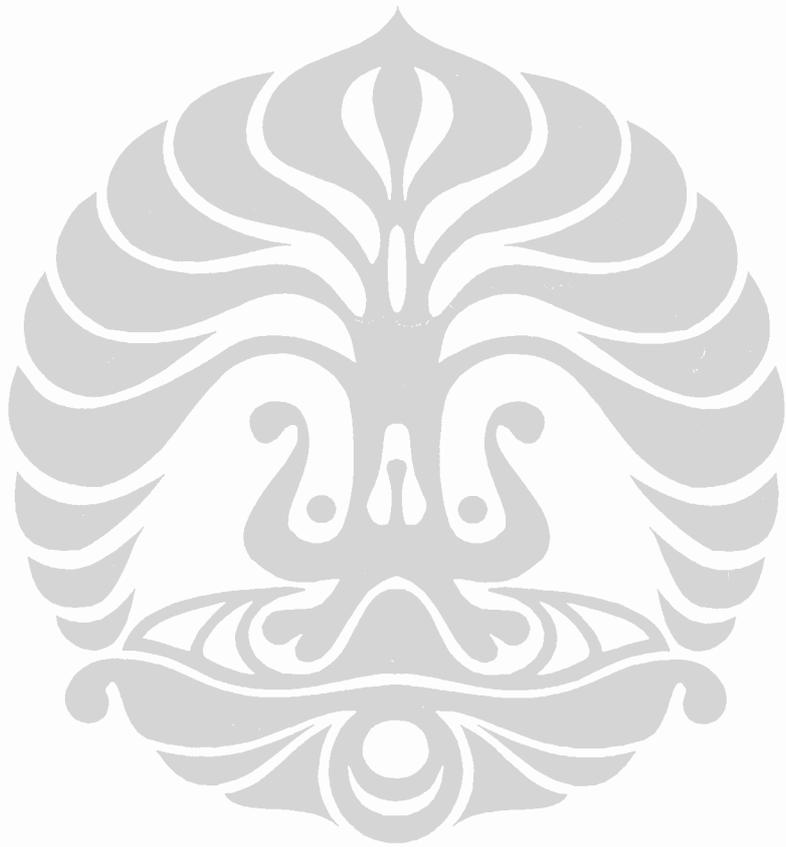
The research concludes that crime prevention patterns in the cash delivery is consisting operation procedure, police guard and monitoring. In addition, there are obstacles to secure delivery of cash. There are vehicles that are not in compliant, and the officers are not trained well to handle a crime event. Therefore, in order to build an ideal condition, it is needed a refunctionalisation of manger's role in preventing crime based on situation as well as objects of crime by conducting a mobile supervision to cash delivery vehicles. Secondly, the ideal situation could be gained through a good recruitment and applicative training.

Keywords: crime prevention, delivery of cash, security



## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Pernyataan Orisinalitas .....	ii
Kata Pengantar .....	iii
Halaman Persetujuan Publikasi .....	iv
Abstrak .....	vii
Daftar Singkatan dan Istilah .....	x
Daftar Gambar .....	xii
<b>Bab 1. Pendahuluan</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Masalah Penelitian .....	9
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	9
1.4 Ruang Lingkup Penelitian .....	10
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian .....	11
1.7 Tata Urut Penulisan Tesis .....	11
<b>Bab 2. Tinjauan Pustaka</b>	
2.1 Konsep .....	14
2.1.1 Konsep Pencegahan Kejahatan .....	14
2.1.2 Konsep Sekuriti .....	15
2.1.3 Konsep Jasa Keamanan Swasta ( <i>Privat Security Industry</i> ).....	16
2.1.4 Pengamanan Informasi Perusahaan .....	19
2.1.5 Kejahatan Terkait Pekerjaan Kategori <i>White Collar Crime</i> ....	21
2.2 Teori .....	21
2.2.1 Teori Pencegahan Kejahatan .....	21
2.2.2 Pengelolaan Keamanan dan Penyebab Kejahatan .....	24
2.2.3 Teori Manajemen .....	25
2.2.4 Kerangka Pemikiran.....	26
<b>Bab 3. Metode Penelitian</b>	
3.1 Metode penelitian .....	29
3.2 Pendekatan dan desain penelitian .....	29
3.3 Metode penulisan .....	30
3.5 Sumber data dan Informasi .....	31
3.6 Teknik memperoleh data dan informasi .....	32
3.7 Teknis analisis data dan informasi .....	34
3.8 Jadwal Penelitian .....	35
<b>Bab 4. Temuan Penelitian</b>	
4.1 Sejarah Singkat Perusahaan PT Certis Cisco .....	37
4.2 PT Certis Cisco .....	39
4.2.1 Visi, Misi dan Kebijakan .....	40
4.2.2 Pendekatan Keamanan .....	41
4.2.3 Struktur Organisasi PT Certis Cisco Indonesia .....	42
4.3 Layanan Perlindungan .....	43



4.4	Layanan Teknologi Keamanan .....	45
4.5	Layanan CVS ( <i>Cash Veluables Service</i> ) .....	47
4.5.1	CPC ( <i>Cash Processing Centre</i> ) .....	50
4.5.2	ATM-FLM ( <i>First Line Maintenance</i> ) .....	52
4.5.3	CIT ( <i>Cash in Transit</i> ).....	55
4.5.4	Metode Kerja Pengiriman Uang Tunai .....	64
4.6	Ancaman Spesifik terhadap Pengiriman Uang Tunai .....	70
4.7	Mekanisme Kepegawaian PT Certis Cisco .....	72
4.8	Hak dan Kewajiban Karyawan PT Certis Cisco .....	76
4.9	Pola Pelibatan Pengawal dari Polisi.....	78
Bab 5.	Pembahasan	
5.1	Manajemen Sekuriti yang Dilaksanakan PT Certis Cisco .....	83
5.2	Faktor dan Kendala yang Mempengaruhi Pengiriman Uang Tunai ....	89
5.3	Kendala atau Ancaman Spesifik terhadap Pengiriman Uang Tunai ....	91
5.3.1	Ancaman Perampokan .....	91
5.3.2	Kejahatan Internal .....	93
5.4	Pola Pencegahan Kejahatan .....	97
5.4.1	Pola Pencegahan Kejahatan dari Ancaman Perampokan .....	101
5.4.2	Pola Pencegahan dari Kejahatan Internal .....	111
5.5	Upaya Agar Pencegahan Kejahatan Menjadi Ideal .....	114
5.5.1	Upaya Pengamanan Taktis agar Menjadi Ideal .....	116
5.5.2	Pengamanan Informasi Pengiriman Uang Tunai yang Ideal..	117
Bab 6.	Kesimpulan dan Saran	
6.1	Kesimpulan .....	120
6.2	Saran .....	122
Daftar Referensi		
Biodata Penulis		
Lampiran-lampiran		



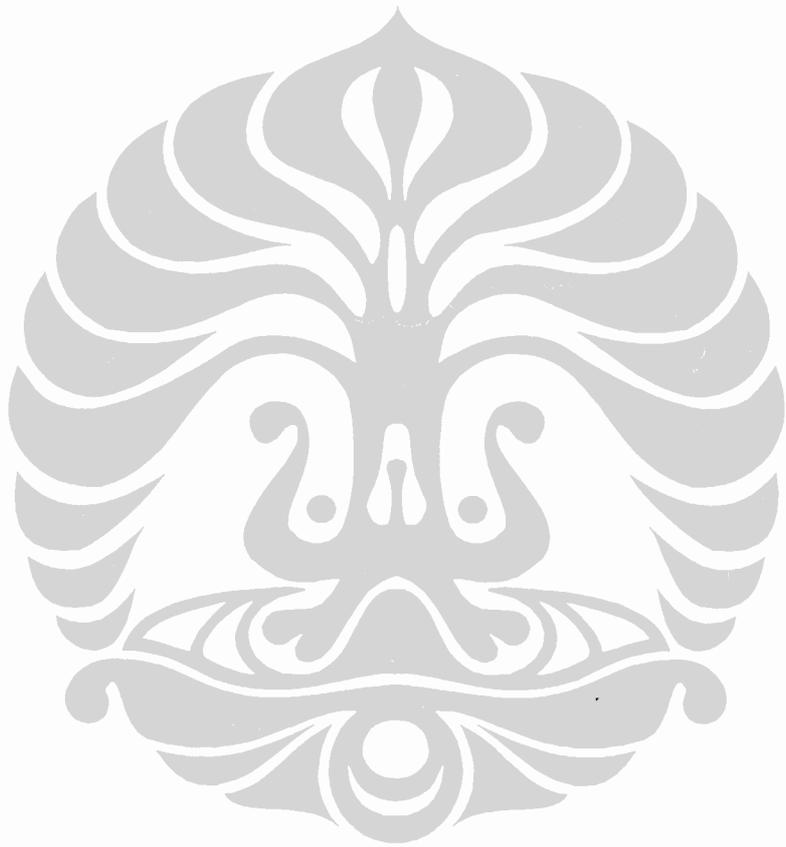
## DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1	Institusi yang Berperan Dalam Pencegahan Kejahatan .....	15
2. Gambar 2.2	Sistem Informasi Eksekutif .....	20
3. Gambar 4.1	Pendekatan Keamanan .....	40
4. Gambar 4.2	Struktur Organisasi PT Certis Cisco Indonesia .....	42
5. Gambar 4.3	Peta Wilayah Kerja PT Certis Cisco Indonesia .....	43
6. Gambar 4.4	Produk Keamanan Elektronik PT Certis Cisco .....	47
7. Gambar 4.5	Struktur Organisasi CVS Kantor Pusat Sunter .....	49
8. Gambar 4.6	Proses Operasi Rutin Pengisian ATM .....	54
9. Gambar 4.7	Operasi Pemberangkatan Tim Bulan Februari 2008 .....	56
10. Gambar 4.8	Daftar Mobil CIT Jakarta .....	57
11. Gambar 4.9	Tabel Oprasional Tim selama Sembilan Bulan .....	58
12. Gambar 4.10	Aliran Operasional CPC dan CIT .....	59
13. Gambar 4.11	Aliran Pengambilan ( <i>Pick-up</i> ) <i>Said To Contain</i> .....	65
14. Gambar 4.12	Aliran Operasional Pengiriman .....	68
15. Gambar 4.14	Proses Rekrutmen.....	74

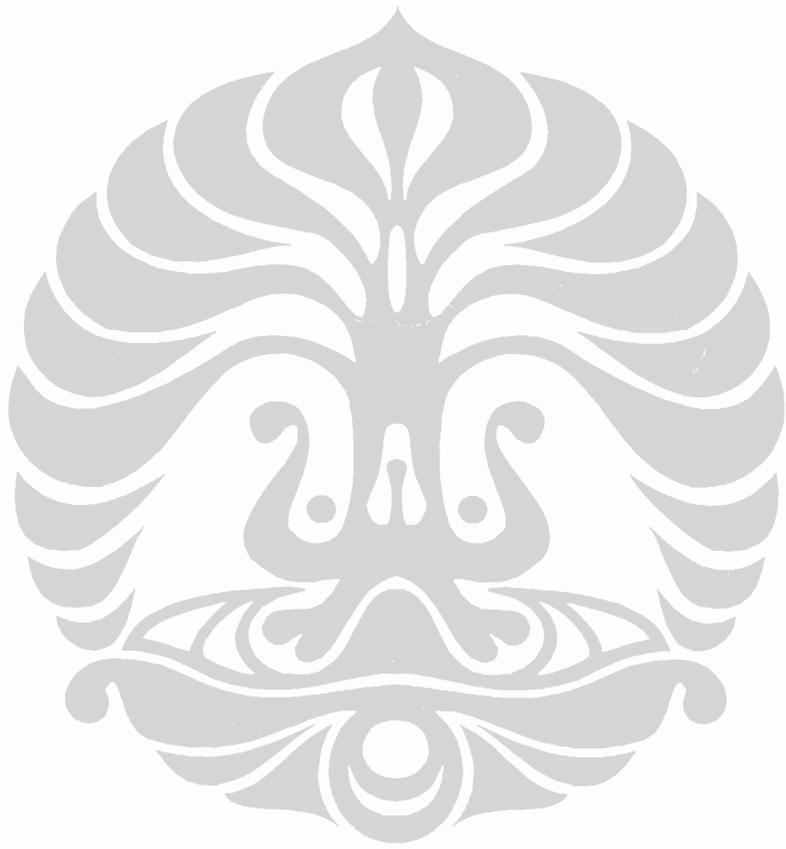


## DAFTAR SINGKATAN DAN ISTILAH

ABUJAPI	: asosiasi badan usaha jasa pengamanan Indonesia
ACPS	: <i>automated cash processing system</i>
ADM	: administrasi
AMSI	: asosiasi manajer sekuriti Indonesia
ATM	: <i>automatic teller machine</i>
ATL	: <i>assistense team leader</i>
BII	: bank internasional Indonesia
BUJP	: badan usaha jasa pengamanan
CCTV	: <i>closed circuit television</i>
CDM	: <i>cental doc machine</i>
CPC	: <i>cash processing centre</i>
CIT	: <i>cash in transit</i>
CVS	: <i>cash valuables service</i>
CVS	: <i>cash valuables security service</i>
DVR	: <i>digital video recording</i>
EJ	: <i>electronic journal</i>
EJP	: <i>electronic Journal Processing</i>
FLM	: <i>first line maintenance</i>
FPU	: formulir penerimaan uang
HRD	: <i>human resourses departement</i>
ICP	: <i>identification cash processing</i>
ID	: <i>identity</i>
ISO 9000	: <i>international standard organization 9000</i>
JHT	: jaminan hari tua
JKK	: jaminan kecelakaan kerja
JKM	: jaminan kematian
KTC	: kelapa gading <i>trade centre</i>
NPWP	: nomor pokok wajib pajak
OECD	: <i>organization economic centre depelopment</i>
OTJ	: <i>on the job training</i>



<i>PA</i>	: <i>personal accident</i>
PHK	: pemutusan hubungan kerja
PMJ	: Polda Metro Jakarta Raya
POLRI	: Kepolisian Negara Republik Indonesia
<i>PC</i>	: <i>Personal computer</i>
<i>PS - SG</i>	: <i>protection service- savety guard</i>
PT	: perseroan terbatas
<i>Sch</i>	: <i>schedulle</i>
SDM	: sumber daya manusia
SK	: surat keputusan
<i>SOP</i>	: <i>standard operating prosedure</i>
SPL	: surat perintah lembur
<i>STC</i>	: <i>service tranfortation centre</i>
<i>STS</i>	: <i>service tranfortation specialist</i>
THR	: tunjangan hari raya
TL	: <i>team leader</i>



## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Badan usaha jasa pengamanan (BUJP) merupakan perusahaan jasa pengamanan swasta yang didirikan secara swakarsa untuk melayani pengamanan aset dan kepentingan pelanggan dengan imbalan tertentu, berkaitan dengan pencegahan dari ancaman kejahatan. BUJP dalam konsep *private security industry* adalah perusahaan swasta, organisasi atau badan yang menyelenggarakan jasa berhubungan dengan keamanan yang sesuai dengan kebutuhan klien dengan imbalan tertentu, bertujuan guna melindungi diri, tempat tinggal, harta atau kepentingan dari berbagai bahaya atau ancaman kejahatan. Sehubungan dengan itu, Bryan Forst mendefinisikan *privat security* sebagai layanan keamanan yang diberikan oleh pihak di luar penegak hukum publik maupun pihak berwenang lainnya. Umumnya kegiatan berkaitan dengan pencegahan kejahatan dan kerugian atau ancaman terhadap individu, organisasi atau fasilitas. Jenis pekerjaan yang dilakukan oleh *private security* adalah penjaga keamanan dan pencegah kerugian oleh pegawainya (Strauss, 2).

Badan usaha jasa pengamanan merupakan bagian dari bentuk-bentuk pengamanan swakarsa yang diselenggarakan oleh masyarakat dari unsur swasta. Untuk itu, izin operasional badan usaha di bidang jasa pengamanan diberikan oleh POLRI berdasarkan pasal 12 huruf f, UU No. 2 Tahun 2002 berbunyi "berwenang memberikan izin operasional dan melakukan pengawasan terhadap badan usaha dibidang pengamanan". Kemudian Pasal 12 huruf g undang-undang ini berbunyi: "memberikan petunjuk, mendidik dan melatih aparat kepolisian khusus dan petugas pengamanan swakarsa dalam bidang teknis kepolisian". Maka, penyelenggaraan jasa pengamanan harus dijalankan dengan baik dalam pengelolaan operasionalnya, guna mencegah terjadinya gangguan keamanan terhadap lingkungan atau kepentingannya.

Selanjutnya pasal 53 Peraturan Kapolri nomor 24 tahun 2007 tentang Sistem Manajemen Pengamanan Organisasi Pemerintah/ Perusahaan, menyebutkan penggolongan BUJP, meliputi: Usaha jasa konsultasi keamanan (*security consultancy*);

usaha jasa penerapan peralatan keamanan (*security devices*); usaha jasa pelatihan keamanan (*security training*); usaha jasa kawal angkut uang dan surat berharga (*valuables security transport*); usaha jasa penyediaan tenaga pengamanan (*guard service*) dan; usaha jasa penyediaan satwa untuk keamanan. Dengan demikian, badan usaha jasa pengamanan telah mendapat pengukuhan formal sebagai pihak yang membantu POLRI dalam mengemban fungsi kepolisian terbatas, untuk memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat dalam lingkup pencegahan kejahatan terbatas kepentingannya.

Perkembangan situasi keamanan dan ketertiban di dalam masyarakat sangat berkaitan dengan perubahan sosial. Perubahan sosial dan pembangunan selain berdampak positif juga dapat menimbulkan dampak negatif yang bersifat *destruktif* (Dahniel, 8). Jadi, kejahatan pada umumnya merupakan dampak negatif dari perubahan sosial yang dapat menimbulkan kerugian bagi masyarakat. Untuk itu, diperlukan usaha-usaha untuk melakukan pencegahan kejahatan baik yang bersifat sosial kemasyarakatan untuk jangka panjang maupun yang bersifat situasional untuk pencegahan kejahatan jangka pendek.

Kejahatan merupakan masalah sosial yang sering muncul dalam kehidupan suatu masyarakat. Untuk itu, Durheim menyatakan bahwa kejahatan dianggap sebagai suatu gejala yang normal dalam setiap masyarakat yang bercirikan heterogenitas dalam perkembangan sosial (Dirdjosiswoyo, 170). Selanjutnya, kejahatan dan masyarakat mempunyai hubungan yang kuat dan unik, artinya dimana ada masyarakat di sana juga akan ditemukan kejahatan. Nicholas Cowdery mengungkapkan kejahatan sebagai berikut:

*Crime is everywhere since mankind first ordered its society by setting rules, there have been rule-breakers and there always will be. While a crime-free society is worthy goal, history and common experience teach us that is unattainable. The best we hope to achieve is an acceptable level of crime* (Cowdery, 11).

Artinya kejahatan ada dimana saja sejak pertama manusia mulai mengatur masyarakat dengan menyusun peraturan, sudah ada para pelanggar aturan tersebut dan seterusnya akan selalu ada. Walaupun suatu masyarakat yang bebas dari kejahatan adalah tujuan yang sangat baik, tetapi sejarah dan pengalaman pada umumnya mengajarkan kita bahwa hal tersebut tidak pernah dapat dicapai. Hal terbaik kita berharap dapat diperoleh adalah suatu tingkat kejahatan yang dapat diterima secara wajar. Walaupun kejahatan

akan senantiasa membayangi masyarakat, tetapi warga masyarakat juga harus terus melakukan upaya untuk menjaga agar jangan sampai kejahatan sering terjadi di lingkungannya. Oleh karena itu, semua pemangku kepentingan terhadap keamanan termasuk unsur swasta harus berusaha melakukan pencegahan kejahatan, karena kejahatan ada dimana saja termasuk di perusahaan.

Perkembangan masyarakat industri di perkotaan dan kaum urban serta dinamika pembangunan di Indonesia selain berdampak positif juga melahirkan perkembangan kejahatan sebagaimana di negara-negara maju sebelumnya. Di AS pada paruh kedua abad kesembilan belas, karena gelagat perkembangan kejahatan meningkat akibat kaum urban dan industrialisasi, dimana polisi tugas umum terkesan lambat menanggulangi eskalasi situasi itu, maka berkembanglah *privat security professional*;

*In addition, the slow development of public law enforcement agencies, both state and federal, combined with the steady escalation of crime in an increasingly urban and industrialized society, created security needs that were met by what might be called the first professional private security responses.* (Fischer 9). Artinya: selain itu, perkembangan yang lambat dari lembaga penegak hukum publik, baik negara bagian dan federal, kombinasi yang mantap dari eskalasi kejahatan di perkotaan dan semakin meningkatnya urban dan masyarakat industri, menciptakan kebutuhan keamanan yang disambut oleh apa yang bisa disebut tanggapan pertama keamanan swasta profesional.

Dengan begitu, keberadaan BUJP sebagai keamanan swakarsa di Indonesia juga sangat dibutuhkan untuk pencegahan kejahatan pelayanan keamanan *privat* atau kegiatan bisnis.

Paradigma penanggulangan kejahatan dengan mengedepankan penindakan atau represif, yaitu penghukuman oleh kalangan tertentu dianggap sebagai mitos. Alasannya, dalam kurun waktu yang lama usaha tersebut tidak pernah mampu menurunkan tingkat kejahatan. Akan tetapi, justru terjadi perkembangan kejahatan yang tinggi sehingga mengakibatkan kapasitas berlebih di penjara dan menumpuknya kasus-kasus kejahatan di peradilan.

Selanjutnya pada dekade terakhir kepolisian kita lebih mengedepankan paradigma baru menanggulangi kejahatan. Maka, paradigma pemolisian masyarakat lebih menekankan pada upaya pencegahan kejahatan. Hal ini dengan mengadopsi gagasan dari

negara yang telah terlebih dahulu melaksanakan gagasan tentang analogi didunia kesehatan bahwa "pencegahan penyakit lebih baik dari pada mengobati" (Nalla, 109). Gagasan pencegahan sebelum masalah terjadi sebagai suatu cara pandang baru dalam penanggulangan kejahatan. Dengan begitu, keamanan masyarakat diwujudkan melalui upaya bersama dalam pencegahan kejahatan.

POLRI mempunyai fungsi preventif atau pencegahan terhadap kejahatan dan gangguan keamanan, namun karena keterbatasannya dan sesuai undang-undang membuka peluang bagi masyarakat untuk secara swakarsa melakukan pencegahan. Kemal Dermawan menyebutkan bahwa Secara resmi yang bertanggung jawab atas usaha pencegahan kejahatan adalah kepolisian. Namun, karena terbatasan personil, sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Polri. Lebih jauh polisi juga tidak mungkin akan mencapai tahap ideal dalam pemenuhan sarana dan prasarana yang berkaitan dengan usaha pencegahan kejahatan. Maka, peran serta masyarakat dalam kegiatan pencegahan kejahatan menjadi hal yang sangat diharapkan (Dermawan, 5).

Kepolisian Negara Republik Indonesia mempunyai tugas pokok untuk memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, melakukan penegakan hukum dan memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan masyarakat. Sementara itu, dalam melaksanakan tugasnya kepolisian negara mendapatkan bantuan dari pihak lain di luar institusi POLRI. Undang-Undang No. 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara. Pasal 3 ayat (1) menyebutkan pengembalian fungsi kepolisian adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia yang dibantu oleh:

- a. Kepolisian khusus
- b. Penyidik pegawai negeri, dan atau
- c. Bentuk-bentuk pengamanan swakarsa

Kata "dibantu" dalam pasal itu jangan sampai salah pemahaman, sebab akan dapat melemahkan fungsi unsur-unsur tersebut di atas. Alasannya konsep tersebut bersifat bantuan fungsional dan tidak bersifat struktur hierarkis dengan kepolisian negara. Dengan begitu, seyogyanya keberadaan bentuk-bentuk keamanan swakarsa berada setara dengan pihak kepolisian. Hal ini dimaksudkan bahwa pengamanan swakarsa atau badan usaha jasa pengamanan swasta seharusnya diadakan untuk kepentingan jasa perlindungan nonpublik dari fungsi kepolisian atau *private security*.

Kepolisian negara juga menaungi bantuan kepolisian yang dilakukan oleh kepolisian khusus dan penyidik pegawai negeri. Untuk itu, penunjukan personil dari pegawai negeri yang diberi kewenangan kepolisian terbatas, atas kuasa undang-undang tertentu yang terkait lingkup tugasnya. Akan tetapi, pada bentuk pengamanan swakarsa walaupun di bawah pengawasan dan pembinaan teknis dari kepolisian, tetapi pembentukan pengamanan swakarsa dan pengangkatan personilnya disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat pada lingkungan tertentu atau pengamanan tugas tertentu.

Untuk memenuhi kebutuhan keamanan dalam masyarakat, maka timbulah suatu inovasi dan suatu paradigma baru dalam pencapaian rasa aman yaitu dengan timbulnya pengamanan swakarsa dari masyarakat untuk mengamankan dirinya sendiri dan lingkungannya. Karena itu, perkembangan satuan pengamanan di Indonesia dimulai sejak 30 Desember 1980. Jumlah personil Satpam pada ulang tahunnya yang ke 25 sekitar 300.000 personil. Jumlah anggota Satpam sekarang boleh jadi tiga kali lipat lebih besar dari jumlah anggota Polri (Djamin, 2). Jadi, di lingkungan dunia usaha juga membutuhkan keamanan dalam aktifitasnya sehari-hari dengan menyelenggarakan sistem manajemen sekuriti atau menggunakan jasa pengamanan.

UU No. 2 Tahun 2002 mencantumkan POLRI memberikan izin operasional badan usaha di bidang jasa pengamanan, sebagai bagian dari bentuk-bentuk pengamanan swakarsa. Namun, izin operasional bukanlah wewenang memberi izin usaha. Alasannya, pemberian izin usaha adalah wewenang Departemen Perdagangan. Di samping itu, pengesahan akta notaris perusahaan, merupakan wewenang Departemen Hukum dan HAM. Selain itu, izin kerja tenaga asing dari Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi. Dengan begitu, suatu BUJP secara administrasi harus memenuhi serangkaian perizinan sebagai badan usaha, karena POLRI hanya mengeluarkan pemberian izin operasional jasa pengamanan.

Penyelenggara jasa pengamanan harus mengelola operasional pengamanan dengan baik guna mencegah terjadinya gangguan keamanan terhadap lingkungannya atau kepentingannya. Awaloedin Djamin menyatakan bahwa Keberadaan BUJP bila berjalan dengan baik akan membantu Polri dalam meningkatkan kesadaran pengamanan (*security awareness*) dari pihak perusahaan, instansi pemerintah dan lain-lain. Selanjutnya, akan mendukung berkembangnya "*industrial security*" di Indonesia (Djamin, 3). Sehubungan

dengan itu, kesadaran pengamanan masyarakat atau suatu institusi seharusnya disertai pula oleh kesadaran untuk mengelola sistem pengamanan yang sesuai dengan kepentingannya. Dengan demikian, suatu pengamanan swakarsa seperti jasa pengamanan dituntut secara profesional melakukan usaha pencegahan kejahatan dari ancaman potensial sesuai bidang jasa pengamannya.

Peraturan Kapolri nomor 24 tahun 2007 tentang Sistem Manajemen Pengamanan Organisasi, Perusahaan dan atau Instansi/ Lembaga Pemerintah, Pasal 53 tentang Penggolongan BUJP. Kemudian, Pasal 54 point (4) Peraturan Kapolri ini berbunyi "Usaha jasa kawal angkut uang dan barang berharga (*valuables security transport*) sebagaimana pasal 53 huruf d, BUJP memberikan jasa pengamanan berupa pengawalan pengangkutan uang dan barang berharga". Selanjutnya Pasal 58, mensyaratkan bahwa kegiatan badan usaha jasa kawal angkut uang dan barang berharga adalah; a menyiapkan infrastruktur dan sarana angkutan yang memenuhi persyaratan standar asuransi internasional; b menyiapkan tenaga pengawal tetap dari Polri dan pengemudi yang memenuhi persyaratan; c mengansuransikan uang dan barang berharga yang diangkut/ dikawal; d mengansuransikan personil yang melakukan pengawalan dan pengangkutan uang dan barang berharga dan atau; e melakukan pengawalan uang dan barang berharga dalam wilayah Indonesia.

Keberadaan BUJP kawal angkut uang seharusnya menjunjung tinggi kepercayaan dari pengguna jasa pengiriman uang tunai. Perusahaan badan usaha jasa pengamanan di Indonesia sekarang menurut ABUJAPI<sup>1</sup> sudah ada sekitar 294 perusahaan BUJP, 234 di antaranya berdomisili di Jakarta. BUJP dapat mengelola beberapa bidang jasa dari enam jenis jasa pengamanan (Djamin, 2). Dari jumlah itu, termasuk jasa kawal angkut uang telah terjadi persaingan yang ketat antara perusahaan jasa pengamanan untuk meraih kepercayaan klien. Persaingan terjadi untuk memperoleh kontrak kerjasama dengan pengguna jasa atau untuk mendapatkan permintaan pengiriman uang tunai, baik untuk bank dan ATM-nya, perusahaan-perusahaan *ritel*, maupun untuk kas keuangan pabrik. Kontrak kerjasama diperoleh melalui proses *tender* dengan mempertimbangkan faktor kredibilitas BUJP yang terpilih.

---

<sup>1</sup> Asosiasi badan usaha jasa pengamanan Indonesia

BUJP pengiriman uang tunai seharusnya menawarkan solusi efektif dengan memperbaiki pengelolaan dan menjamin keamanan perpindahannya. Sebabnya, peredaran uang tunai merupakan urat nadi bagi kegiatan bisnis masyarakat. Ketersediaan uang tunai yang siap bergerak dengan menyediakan pengorganisasian yang fleksibel untuk membuat keputusan investasi dengan risiko keuangan yang minimal. Jadi, uang tunai milik nasabah yang dikelola oleh BUJP harus terjamin keamanannya, sehingga kegiatan bisnis masyarakat aman dari ancaman kejahatan.

Kasus perampokan kendaraan pengangkut uang tunai yang terjadi pada tanggal 13 Juli 2009 merupakan kasus yang menjadi perhatian publik. Sebabnya kendaraan *cash in transit* milik P.T. Certis Cisco itu dilaporkan mengangkut uang 15 M milik BNI. Selanjutnya peristiwa perampokan itu telah ditangani Penyidik Polda Metro Jakarta Raya. Terungkapnya perkara tersebut dapat dijadikan kajian tentang bentuk ancaman kejahatan terhadap kegiatan pengiriman uang tunai oleh badan usaha jasa pengamanan. Jika begitu perampokan terhadap kendaraan pengangkut uang merupakan kejahatan menonjol yang semakin bervariasi baik motif maupun modus operandinya. Selain itu, perampokan bersenjata yang belum lama menyerang kendaraan pengangkut uang, antara lain:

1. Perampokan mobil pengiriman uang di Magelang pada hari Selasa 15 September 2009 terhadap kendaraan pengangkut uang milik PT Kejar (Kelola Jasa Artha Jakarta). Kendaraan pengangkut uang itu mengirim uang dari Bank Danamon Magelang dan Muntilan menuju Bank Danamon Yogyakarta. Dalam peristiwa itu Perampok memepet kendaraan PT Kejar, kemudian dengan menggunakan senjata api menembak petugas dan pengawal. Walaupun kemudian kasus tersebut terungkap dan pelakunya tertangkap dan diadili, namun kejadian itu telah mengakibatkan seorang pengawal dan dua karyawan jasa pengamanan tewas terbunuh (Tim Liputan Patroli Indosiar, [www.indosiar.com/patroli/82257](http://www.indosiar.com/patroli/82257)).
2. Pada hari Jumat tanggal 5 Pebruari 2010 jam 12.00 Wib. terjadi lagi perampokan bersenjata terhadap kendaraan pengangkut uang, mobil Innova D-1303-KI milik BCA, kerugian sekitar 2,8 M. Pelaku sempat meletuskan senjata api lalu membawa kabur mobil berisi brankas uang. Kemudian besoknya, Sabtu (6/2) sekitar pukul 01.00 polisi menemukan mobil Innova tanpa plat nomor serta dua

brankas yang sudah kosong di Jl. Sindang Reret, Cibiru Wetan, Bandung (Harian *Tribun Jabar*, 6 Februari 2010).

Fenomena pencegahan kejahatan dari ancaman spesifik terhadap pengiriman uang tunai yang dikelola oleh BUJP kawal angkut uang menjadi penting untuk diteliti. Alasannya; Pertama, ancaman perampokan yang nyata terjadi dapat merugikan perusahaan dan nasabah bahkan dapat menyerang keselamatan jiwa. Kedua; Jasa pengiriman uang tunai atau istilah bisnisnya *cash in transit* kedudukannya sangat vital untuk peredaran uang tunai bagi kegiatan perekonomian masyarakat. Ketiga; kerawanan pada pengiriman uang tunai sangat terkait sarana dan kemampuan tim serta pengamanan informasi perusahaan. Keempat; perlu pola pencegahan kejahatan yang khas dalam kegiatan pengiriman uang tunai, karena sifat sasaran kejahatan yang vital dan bergerak. Jadi, fenomena pencegahan kejahatan dalam pengelolaan pengiriman uang tunai penting untuk diteliti untuk mendapat gambaran tentang pola dan bentuk pengamanan guna penyelenggaraan sistem manajemen keamanan yang ideal.

Ketertarikan atas tema pencegahan kejahatan muncul terkait laporan penelitian tentang "Belief System Penjahat dalam Melakukan Pencurian" (Supardan, 2002). Selain itu, kajian pustaka, Laporan penelitian, berjudul Penangan Perampok Nasabah Bank (Riad, 2000). Di samping itu, Muhammad Mustofa menyatakan bahwa "salah satu faktor yang memberikan kesempatan bagi kawanan perampok nasabah bank beraksi, karena nasabah yang membawa banyak uang tidak menggunakan jasa pengawalan" (Diah Permatasari, 17)<sup>2</sup>. Namun, kenyataannya belakangan ini kendaraan pengangkut uang yang dikawal polisi bersenjata juga menjadi sasaran perampokan. Jadi, fenomena pencegahan dari ancaman perampokan oleh jasa pengamanan menarik untuk diteliti sebagai kejahatan jalanan semata atau indikasi kejahatan motif asuransi (*corporate crime*). Selain itu, Profesionalisme BUJP ditentukan oleh bagaimana prosedur pengamanan dilakukan oleh para petugasnya. Toto Trihamtoro<sup>3</sup> menyatakan "dari hampir 300 perusahaan jasa pengamanan hanya 20 yang dapat dikatakan professional" (Trihamtoro, 3).

<sup>2</sup> ([www.tempointeraktif.com](http://www.tempointeraktif.com)) Laporan Diah Permatasari, Spesialisasi dalam Melakukan Kejahatan, mengutip pendapat Prof. Dr. Muhammad Mustofa, MA, 2001

<sup>3</sup> Presdir PT Putratama Bhakti Satria yang juga *President Indonesian Chapter* dari *Regional Asian Professional Security Association*

## 1.2 Masalah Penelitian

PT Certis Cisco Jakarta merupakan BUJP yang telah mendapat izin operasional yang dikeluarkan oleh POLRI untuk usaha jasa pengamanan. Izin yang diperoleh termasuk bidang usaha jasa kawal angkut uang. Maka, PT Certis Cisco telah melayani klien pengguna jasa pengiriman uang tunai (*cash in transit*), yaitu pengiriman (*delivery*) pengumpulan/ pengambilan (*collecting/ pick up*) atau layanan pengiriman uang tunai dari suatu tempat ke tempat lain, berupa; *replenishment* ATM milik beberapa bank yang tersebar di Jabodetabek. Selain itu, juga melayani pengiriman uang tunai kepada perusahaan *ritel* atau pabrik untuk mengantar atau menarik uang tunai sesuai *order* yang diberikan kliennya itu. Untuk keperluan itu, setiap tahapan dalam rangkaian pengiriman uang tunai harus aman dari segala gangguan terutama dari ancaman spesifik, yaitu perampokan dan kejahatan internal.

Kasus-kasus perampokan kendaraan pengangkut uang yang terungkap dalam proses peradilan, ditengarai karena adanya kelalaian personil dari perusahaan badan usaha jasa pengamanan, yaitu petugas tim pengiriman yang kurang terlatih dalam menghadapi ancaman kejahatan, sehingga dapat menjadi titik kerawanan atas terjadinya kejahatan yang dapat merugikan perusahaan. Jika begitu, keadaan ini menunjukkan masih lemahnya tingkat profesionalisme petugas BUJP pengiriman uang tunai. Oleh karena itu, penting artinya untuk melakukan penelitian tentang sistem manajemen pengamanan pada badan usaha jasa pengamanan. Maka, masalah penelitian ini adalah Bagaimana pola pencegahan kejahatan dalam pengelolaan pengiriman uang tunai oleh BUJP PT Certis Cisco Jakarta?

## 1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana pola pencegahan kejahatan yang diterapkan manajemen sekuriti PT Certis Cisco dalam pengiriman uang tunai?
2. Apa kendala-kendala yang dihadapi dalam pengamanan pengiriman uang tunai oleh BUJP PT Certis Cisco?
3. Bagaimana upaya manajemen PT Certis Cisco untuk meningkatkan pengamanan yang sekarang menjadi pengamanan yang ideal?

#### **1.4 Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian ini meliputi: Jangkauan konsep pengamanan dan pencegahan kejahatan sebagai acuan tindakan manajemen BUJP dalam menghadapi ancaman kejahatan terhadap pengiriman uang tunai, Faktor-faktor dan kendala yang mempengaruhi tindakan pengamanan oleh BUJP PT Certis Cisco dalam melakukan pencegahan kejahatan dan upaya pengamanan yang ideal dalam mengelola pengiriman uang tunai oleh PT Certis Cisco menurut konsep pencegahan kejahatan dan manajemen keamanan.

#### **1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian**

##### **1.3.1 Maksud**

Penelitian ini untuk memenuhi persyaratan Magister Sains Kajian Ilmu Kepolisian yang bermaksud untuk menganalisis pola pencegahan kejahatan dalam pengelolaan pengiriman uang tunai pada BUJP PT Certis Cisco Jakarta khususnya pola pengamanan pengiriman uang tunai untuk menghindari ancaman spesifik, yaitu perampokan dan kejahatan internal saat di kantor, selama dalam perjalanan dan di tempat tujuan. Selanjutnya peneliti juga bermaksud mengurai peran manajer dalam mengelola keamanan dan personil tim pengiriman uang tunai dalam upaya pencegahan kejahatan.

##### **1.3.2 Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pola-pola pencegahan kejahatan yang dilakukan dalam pengelolaan pengiriman uang tunai pada BUJP PT Certis Cisco Jakarta, yaitu pengamanan uang tunai saat di kantor, selama di perjalanan dan di tempat-tempat tujuan tim pengiriman uang. Selain itu, untuk mengurai faktor-faktor yang mempengaruhi pengelolaan pengiriman uang tunai khususnya kendala-kendala yang dihadapi dalam pengelolaan pengamanan pengiriman uang tunai. Selanjutnya penelitian ini juga bertujuan untuk memperoleh gambaran bagaimana upaya manajemen untuk meningkatkan pengamanan pengiriman uang tunai agar penerapan pola pengamanan menjadi pengamanan yang ideal dalam pencegahan kejahatan.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini bermanfaat untuk menjelaskan konsep yang menekankan tentang pentingnya pengamanan swakarsa atau *privat security industry* seperti BUJP kawal angkut uang. BUJP melakukan pencegahan kejahatan melalui proses identifikasi ancaman, estimasi resiko yang mungkin timbul dan antisipasi dengan pola pengamanan. Selanjutnya menjelaskan konsep pencegahan kejahatan dengan melakukan inisiasi atau sejumlah tindakan untuk menghilangkan atau mengurangi kejahatan. Jadi, pengelolaan keamanan pengiriman uang tunai ditujukan untuk mengurangi kemungkinan atas terjadinya aksi kejahatan yang mengancamnya.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan kepada pihak pengelola jasa pengiriman uang tunai agar menyusun kebijakan pengamanan yang lebih mengutamakan penguatan pola pencegahan kejahatan dengan memperbaharui prosedur kerja, perbaikan sarana angkutan dan mengefektifkan penugasan personil yang selektif berdasarkan keterampilan pengamanan agar efektif dalam mencegah aksi kejahatan. Selain itu, juga bermanfaat bagi POLRI dalam penyelenggaraan tugas kepolisian, khususnya fungsi Samapta dalam memberikan dukungan pengawalan dan fungsi Binamitra yang bertugas memberikan bimbingan teknis kepolisian dan pengawasan badan usaha jasa pengamanan.

## **1.7 Tata Urut Penulisan Tesis**

Penulisan Tesis dengan judul "Pencegahan Kejahatan dalam Pengelolaan Pengiriman Uang Tunai (Studi Kasus: Badan Usaha Jasa Pengamanan PT Certis Cisco Jakarta), disusun dengan tata urutan menjadi enam bab yaitu:

Bab ke-1 merupakan pendahuluan yang menyajikan uraian mengenai latar belakang pentingnya penelitian atau alasan dipilihnya tema penelitian, perumusan masalah dan pertanyaan penelitian, maksud dan tujuan penelitian serta manfaat penelitian dan tata urutan penulisan tesis.

Bab ke-2 tentang Tinjauan Pustaka, yang terdiri dari tiga sub bab; Sub bab ke-1, menyajikan konsep-konsep yang digunakan penulis untuk operasionalisasi penelitian. Sub bab ke-2 mengemukakan teori yang dijadikan acuan dalam pencarian data dan digunakan sebagai pisau analisis dalam pembahasan. Sub bab ke-tiga mengenai kerangka pemikiran.

Bab ke-3 Metode Penelitian, Sub bab ke-1 menguraikan bahwa penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Pada Sub bab ke-2 diuraikan Pendekatan penelitian yuridis manajerial dan desain penelitian studi kasus. Sub bab ke-3 metode penulisan tesis yang digunakan yaitu metode penulisan deskriptif analitis. Sub bab ke-4 merinci informan yang dijadikan nara sumber yang merupakan sumber informasi baik informan kunci (utama) maupun informan pelengkap (tambahan). Sub bab ke-5 menyajikan teknik pengumpulan data dan informasi Pada Sub bab ke-6 mengenai rangkaian teknik analisis data dan informasi berupa kegiatan memeriksa keabsahan data, mereduksi, menyusun, dan mengelompokkan jenis data. Sub bab ke-7 berisi jadwal penelitian mulai dari rencana penelitian, menyiapkan proposal penelitian, studi literatur, pelaksanaan penelitian, menyusun temuan penelitian dan persiapan sidang hasil penelitian.

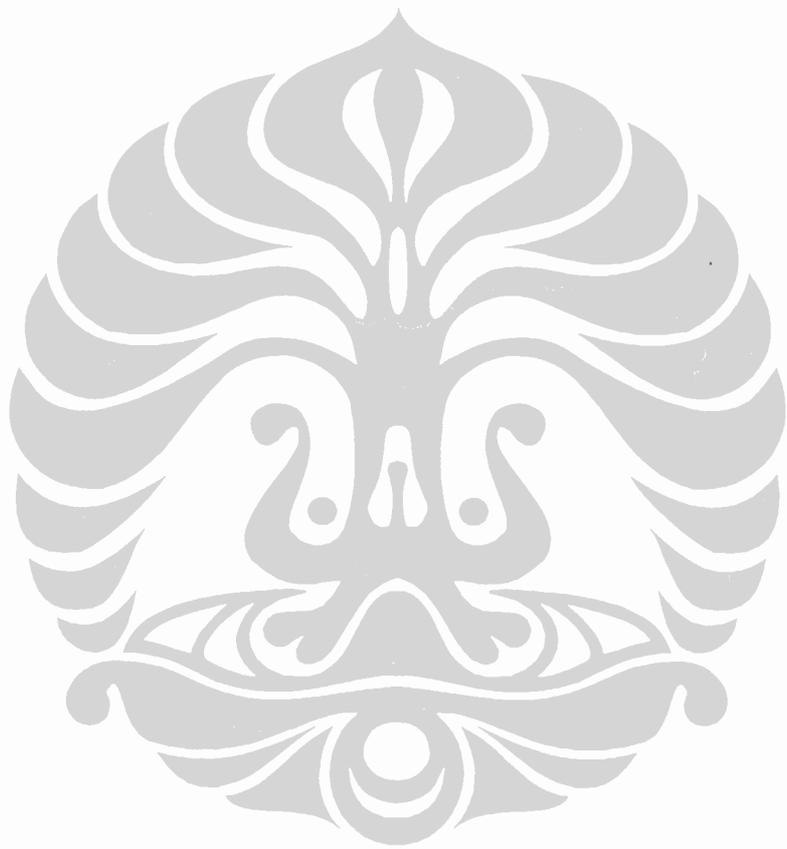
Bab ke-4 Temuan Penelitian, yang terdiri atas sebelas sub bab yang berisi sekumpulan atau kelompok data dan informasi yang diperoleh dari lapangan atau lokasi penelitian. Sub bab ke-1 menyajikan sejarah singkat perusahaan PT Certis Cisco yang bergerak pada bidang jasa pengamanan. Bab ke-2 tentang Gambaran Umum PT Certis Cisco Indonesia mengetengahkan; status perusahaan, visi dan misi perusahaan, kebijakan perusahaan dan struktur organisasi perusahaan, Sub bab ke-3 Layanan perlindungan . Sub bab ke-4 Layanan teknologi keamanan. Sub bab ke-5 Layanan CVS: Sub Bab ke-6 *Cash Processing Centre* (CPC). Sub bab Ke-7 Pengiriman uang tunai atau *Cash-in-Transit* (CIT), Sub bab ke-8 Ancaman spesifik terhadap pengiriman. Selanjutnya Sub bab ke-9 Tentang Pengelolaan personil dan mekanisme kepegawaian PT Certis Cisco. Sub bab ke-10 Menyajikan Hak dan Kewajiban Karyawan terhadap perusahaan PT certis Cisco. Sub bab ke-11 tentang pelibatan personil POLRI dalam pengawalan.

Bab ke-5 mengenai pembahasan terdiri dari lima sub bab. Sub bab ke-1 menguraikan pencegahan kejahatan yang dilakukan manajemen PT Certis Cisco. Sub bab ke-2. Uraian kendala yang dihadapi dalam pengamanan pengiriman uang tunai. Sub bab

ke-3. Kendala atau ancaman kejahatan spesifik terhadap pengiriman uang tunai dan dapat menimbulkan kerugian bagi perusahaan. Sub bab ke-4 Pola-pola pencegahan kejahatan Kemudian Sub bab ke-5 Bagaimanan upaya manajemen agar pengamanan menjadi ideal ditunjang pengamanan taktis dan pengamanan informasi yang perlu dikembangkan oleh manajemen dalam pengamanan jasa pengiriman uang tunai.

Bab ke-6 terdiri atas kesimpulan dan saran. Kesimpulan dari penelitian sekaligus menjawab pertanyaan penelitian. Selanjutnya saran, menyampaikan saran-saran terkait penelitian berupa harapan peneliti terhadap pengelolaan pengamanan pengiriman uang tunai yang dapat dilakukan.





## BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian harus didukung oleh teori dan konsep yang berguna untuk menentukan arah penelitian yang tepat. Sehubungan dengan itu, Mely G. Tan mengatakan bahwa, "Dalam suatu penelitian ilmiah diperlukan adanya teori-teori yang dapat membantu peneliti dalam menentukan tujuan dan arah penelitiannya dan berguna untuk memilih konsep-konsep yang tepat" (25). Sementara itu, menurut Kocntjaraningrat "Teori merupakan alat yang penting dari suatu ilmu pengetahuan, tanpa teori hanya ada pengetahuan tentang serangkaian fakta saja, tapi tidak akan ada ilmu pengetahuan" (30). Namun, dalam penelitian kualitatif penggunaan teori atau konsep tidak dimaksudkan untuk diuji maupun dibuktikan. Teori atau konsep dapat dijadikan sebagai dasar perbandingan atas hasil temuan yang diperoleh.

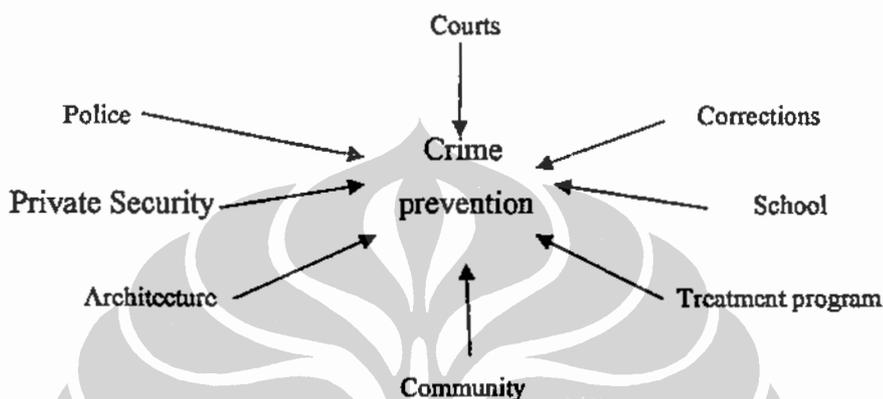
### 2.1 Konsep

Saya terlebih dahulu mengemukakan beberapa konsep dalam penelitian ini untuk mendapatkan pemahaman pengertian konsep yang digunakan, sebagai berikut:

#### 2.1.1 Konsep Pencegahan Kejahatan

Konsep pencegahan kejahatan (*crime prevention*) sendiri menurut *The Nasional Crime Prevention Institut ... defines crime prevention as the anticipation, recognition and appraisal of a crime risk and the initiation of some action to remove or reduce it.* (O'Block, 1-2). Definisi pencegahan kejahatan adalah proses antisipasi, identifikasi dan estimasi resiko akan terjadinya kejahatan dan melakukan inisiasi atau sejumlah tindakan untuk menghilangkan atau mengurangi kejahatan. Robert L. O'Block menyatakan bahwa kejahatan adalah masalah sosial, maka usaha pencegahan kejahatan merupakan usaha yang melibatkan berbagai pihak (3). Penjelasannya pada sketsa di bawah ini, maka *privat security* merupakan salah satu komponen institusi masyarakat yang juga berperan dalam usaha pencegahan kejahatan:

Gambar 2.1 :  
Institusi Masyarakat yang Berperan dalam Pencegahan Kejahatan



Sedangkan menurut Vestermark dan Blauvelt, *“crime prevention means, practically reducing the probability criminal activity”*, (115) terjemahannya; pencegahan kejahatan berarti mengurangi kemungkinan atas terjadinya aksi kejahatan. Sementara itu Ahli keamanan Thad L. Weber, (1) berkata, “berpikir seperti pencuri diri anda akan memahami bagaimana pencurian terjadi dan bagaimana menanganinya”. Kemudian Fisher mengatakan. *“To determind the amount of force a security officer may use to prevent crime, the courts have consider circumstances, the seriousness of the crime prevented, and the possibility of preventing the crime by other means”* (144); Terjemahannya: Untuk menentukan jumlah kekuatan petugas pengamanan yang dapat digunakan untuk mencegah kejahatan, pengelola mempertimbangkan keadaan, keseriusan mencegah kejahatan, dan kemungkinan mencegah kejahatan dengan cara lainnya.

### 2.1.2 Konsep Sekuriti

Pengertian sekuriti saat ini bukan lagi sekedar penjaga keamanan (*security guard*) dengan muka garang, kumis tebal, badan kekar dan segala tampilan yang bersifat represif. Secara fisik, figur penjaga keamanan seperti ini biasanya menanyai orang yang keluar-masuk dan mencatat segala aktifitas dan lalu lintas barang. Namun, peristiwa kejahatan tetap saja dapat terjadi, sekuriti tiba-tiba tak berdaya menghadapi perampokan bersenjata atau terjadi penyusutan uang atau barang berharga. Situasi ini mengandung

fenomena keamanan yang meresahkan baik di antara para penjaga/ pengawal, staf dan manajemen. Selain itu, akan menimbulkan situasi saling mencurigai dan saling tidak percaya satu dengan lainnya. Maka, keadaan tidak aman dan rasa tidak nyaman sehingga mengganggu proses bisnis.

Definisi sekuriti dari Fischer "*Security implies a stable, relatively predictable environment in which an individual or group may pursue its ends without disruption or harm and without fear of disturbance or injury*" Fisher mengartikan sekuriti adalah konsep keamanan yang mengacu pada situasi yang stabil, lingkungan yang dapat diprediksikan dimana individu atau kelompok dapat mencapai tujuan akhirnya tanpa adanya gangguan atau ketakutan atau gangguan yang mengancam jiwanya (17).

Kini paradigma sekuriti lebih komperhensif, yaitu situasi aman yang kondusif dimana situasi kegiatan dapat berlangsung lancar sesuai tujuan dan orang-orang dapat bekerja dengan nyaman. Dalam paradigma baru ini, keamanan (*security*) adalah tanggung jawab semua orang dengan cara menerapkan *security awareness*. Kuncinya adalah mengenali faktor ancaman potensial (spesifik) dan resiko yang mungkin terjadi. Setelah itu menerapkan suatu sistem pengamanan dalam bentuk fungsi pencegahan kerugian atau *loss prevention*. (Setiawan, 12).

### **2.1.3 Konsep Jasa keamanan Swasta atau *Privat security industry***

Dibentuknya Satuan pengamanan (Satpam) pada instansi pemerintah dan non pemerintah merupakan perwujudan dan kesadaran tanggungjawab dalam menyelenggarakan keamanan dan ketertiban di lingkungan atau kawasan kerja masing-masing untuk kelancaran usaha badan-badan tersebut dalam rangka keberhasilan pembangunan pada umumnya (Djamin, 39). Bentuk pengamanan swakarsa sangat bervariasi mulai yang sederhana sampai yang terorganisasi secara profesional. Pengamanan swakarsa yang cukup sederhana seperti melakukan tugas ronda di suatu lingkungan (*siskamling*). Pengamanan swakarsa ada pula yang diselenggarakan bersifat komersial oleh suatu badan usaha jasa pengamanan (BUJP) berupa perusahaan yang bergerak di bidang pengamanan. Dalam penjelasan pasal 3 ayat (1) huruf c, Undang-Undang kepolisian dinyatakan:

Yang dimaksud dengan "bentuk-bentuk pengamanan swakarsa" adalah suatu bentuk pengamanan yang diadakan atas keamauan, kesadaran dan kepentingan masyarakat sendiri yang memperoleh pengukuhan dari Kepolisian Negara Republik Indonesia. Seperti satuan pengamanan lingkungan dan badan usaha di bidang jasa pengamanan. Bentuk-bentuk pengamanan swakarsa memiliki kewenangan kepolisian terbatas dalam "lingkungan kuasa tempat" (*teritorial gebied*) meliputi pemukiman, lingkungan kerja, lingkungan pendidikan. Pengaturan mengenai pengamanan swakarsa merupakan kewenangan Kapolri.

Bentuk-bentuk pengamanan swakarsa terutama badan usaha di bidang jasa pengamanan telah berkembang cukup pesat dibanding kepolisian khusus ataupun penyidik pegawai negeri. Kondisi itu dimungkinkan karena sifat keberadaannya mengikuti kebutuhan masyarakat. Pemberian izin operasional BUJP dikeluarkan oleh POLRI. Sebagaimana Pasal 15 ayat (2) huruf f dan g: Kepolisian Negara Republik Indonesia secara umum berwenang untuk memberikan izin operasional dan melakukan pengawasan terhadap badan usaha di bidang jasa pengamanan. Kemudian memberikan petunjuk, mendidik dan melatih aparat kepolisian khusus dan petugas pengamanan swakarsa dalam bidang teknis kepolisian.

Jasa adalah sesuatu yang dapat didefinisikan secara terpisah, tidak berwujud, dan ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan dimana jasa dapat dihasilkan dengan menggunakan jasa-jasa berwujud atau tidak (Stanton, 529). Selanjutnya Kottler memberikan definisi tentang pelayanan/ jasa, yaitu merupakan suatu perbuatan dimana seseorang atau suatu kelompok menawarkan pada kelompok/ orang lain sesuatu yang pada dasarnya tidak berwujud dan produksinya berkaitan atau tidak berkaitan dengan produk fisik (428).

Konsep *private security* Mahesh Nalla mengartikan; "*personal who conduct policing activities within an organization*" (9) terjemahannya keamanan swasta adalah orang yang menyelenggarakan aktivitas pemolisian dengan sebuah organisasi. Selanjutnya konsep industri dikonstruksi sebagai *economic activity. a particular branch of economic or commercial activity* (Random dictionary, 324). Sementara itu, Industri didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi, cabang kegiatan ekonomi atau suatu kegiatan komersial.

Bryan Forst mendefinisikan *privat security* dan kegiatan bidang jasanya yang diterbitkan dalam Jurnal *National Criminal Justice Referency Service* (Cunningham, 2), yaitu;

*Private security has been defined as "services than public law enforcement and regulatory agencies that are engage primarily in the prevention and investigation of crime, loss or harm to specific individuals, organization, or facilities Its typically includes the work of security guard, corporate security and loss prevention personnel, alarm and surveillance specialist, manufacturers of security equipment, locksmiths, security consultant and engineers (Green, 25).*

Definisi tersebut mengeskakan bahwa *private security* diartikan sebagai layanan yang diberikan oleh pihak di luar penegak hukum publik maupun pihak berwenang lainnya. Umumnya kegiatan berkaitan dengan pencegahan dan investigasi kejahatan atau ancaman terhadap individu, organisasi atau fasilitas. Jenis pekerjaan yang dilakukan oleh *private security* atau jasa keamanan adalah: penjaga keamanan, keamanan perusahaan dan pencegahan kerugian oleh pegawainya, spesialis alarm dan pengintaian, peralatan keamanan produk pabrik, sistem kunci, konsultan keamanan dan *engineering*. Selanjutnya definisi *private security* oleh *Task Force on Private Security* yaitu;

*Private security includes those self- employed individuals and privately funded business entities and organizations providing security related services to specific clientele for a fee, for the individual or entity that retains or employs them, or for themselves, in order to protect their persons, private property or interest from varied hazards. (Gilsinan, 312)*

Keamanan swasta diartikan sebagai individu atau perusahaan swasta dan organisasi atau badan yang menyelenggarakan jasa yang berhubungan dengan keamanan yang sesuai dengan kebutuhan klien dengan imbalan tertentu, yang bertujuan guna melindungi diri, tempat tinggal, harta atau kepentingan dari bergagai ancaman atau bahaya. Selanjutnya, James F. Gilsinan menjelaskan terminology *private security industry* lebih ditekankan bahwa penyelenggaranya adalah pihak-pihak dari sektor *non public*, yang pada akhirnya memiliki implikasi legal berkaitan dengan penyelenggaraan dan pertanggung jawabannya melakukan pengamanan terbatas.

BUJP jasa kawal angkut uang dan barang (*valuables security transport*) merupakan salah satu bentuk pengamanan swakarsa (*private security*) diatur dalam pasal 53 huruf d, pasal 54 ayat (4), dan pasal 58 Peraturan Kapolri Nomor 24 tahun 2007 tentang Sistem Manajemen Pengamanan Organisasi, Perusahaan dan atau Instansi/ lembaga Pemerintah. Jasa kawal angkut uang dan barang berharga mempunyai kegiatan sebagai berikut:

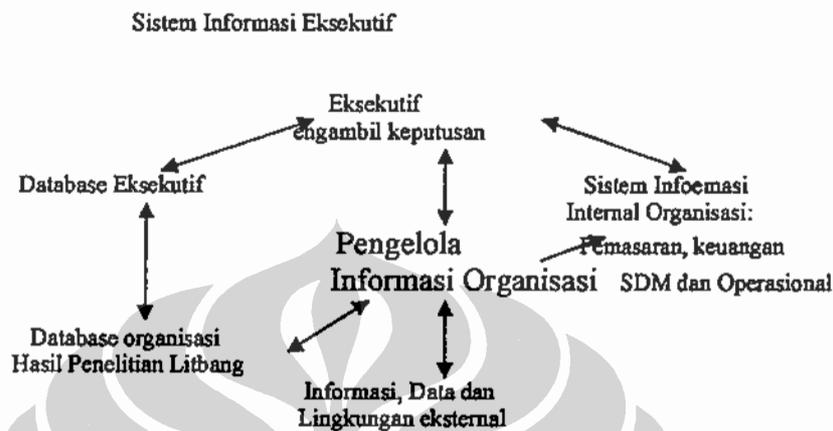
- (1) Menyiapkan infrastruktur dan sarana angkutan yang memenuhi persyaratan standar asuransi internasional.
- (2) Menyiapkan tenaga pengawal tetap dari Polri dan pengemudi yang memenuhi persyaratan
- (3) Mengasuransikan uang dan barang berharga yang diangkut
- (4) Mengasuransikan personil yang melaksanakan pengawalan dan pengangkutan uang dan barang berharga
- (5) Melakukan pengawalan uang dalam wilayah Indonesia

#### 2.1.4 Pengamanan Informasi Perusahaan

Kurangnya pemahaman keamanan informasi menyebabkan banyak perusahaan bisnis cenderung berkonsentrasi penuh pada aspek teknis saja dan mengesampingkan aspek manusia. Marin Libicki dalam artikelnya yang berjudul *The Future of Information Security* yang diterbitkan oleh *Institute of National Strategic Studies* menyatakan, bahwa mayoritas insiden keamanan jaringan teknologi informasi perusahaan bisnis dilakukan oleh orang dalam perusahaan, yang memahami jaringan teknologi informasi perusahaan dengan alasan seperti PHK, dendam, motif ekonomi, dan lainnya (8)

Informasi kini telah menjadi kunci utama dalam perkembangan teknologi dan kemajuan bisnis. Strategi bisnis, kualitas produk, dan rahasia pesaing bisnis adalah sedikit dari sekian banyak informasi yang dibutuhkan oleh pengusaha dan tentunya harus dijaga dengan baik. Alasannya ketika jaringan komputer mulai dikenalkan, dikembangkan, dan digunakan oleh banyak pihak, maka keamanan pengguna komputer sebagai pusat data dan informasi mulai menjadi suatu perhatian khusus. Terutama sekali berkaitan dengan hak pemakaian sumber data yang kian kompleks dengan meluasnya penggunaan internet.

Gambar: 2.2  
Sistem Informasi Eksekutif



Sumber : Jurnal Sekuriti III 2004

Aspek penting dari keamanan informasi adalah pada kerahasiaannya, integritas data informasi yang tersimpan, ketersediaan informasi ketika diperlukan, autentifikasi data yang tersimpan, pengaturan akses terhadap pusat data, dan akuntabilitas dari penanggung jawab kerahasiaan data. Akan tetapi, keamanan informasi tidak selalu berkaitan dengan kecanggihan teknologi semata. Informasi apa yang perlu disampaikan secara terbuka dan informasi mana yang rahasia. Ketika internet digunakan secara luas dan menyentuh dunia bisnis, pertimbangan keamanan menjadi prioritas utama. Semakin kompleks dan saling terhubungnya antar bagian dalam sistem, menjadikan sistem semakin sulit untuk dijamin keamanannya. *Security* tentunya harus diprioritaskan sebagai sebuah proses, tidak hanya sekedar produk. Ini dikarenakan keberadaan manusia diidentifikasi sebagai titik terlemah dalam pembangunan sistem keamanan teknologi informasi. Manajemen informasi yang berkaitan dengan keterbukaan informasi dan hierarki penyampaian informasi juga menjadi satu titik bagaimana menjaga keamanan informasi dan menentukan yang harus disimpan secara rahasia. Sebabnya, Informasi merupakan pedang bermata dua yang dapat digunakan guna meningkatkan kompetensi dan memperbaiki citra, atau yang dapat digunakan untuk menjatuhkan citra ketika jatuh ke tangan pesaing. Pada akhirnya, informasi dipergunakan untuk satu tujuan yakni memenangkan persaingan (Turban 8).

### 2.1.5. Kejahatan Terkait Pekerjaan Kategori *White Collar Crime*

Peneliti mempelajari konsep kejahatan yang dilakukan oleh orang dalam perusahaan untuk memahami kejahatan internal yang dilakukan karyawan atau pegawai dengan mengingat konsep kejahatan kerah putih. Edwind H Sutherland mendefinisikan kejahatan kerah putih atau *white Collar Crime (WCC)* sebagai kejahatan yang dilakukan oleh orang-orang yang mempunyai status sosial tinggi sehubungan dengan pekerjaannya (Sutherland, 1960: 9). Ia telah membedakan jenis kejahatan kerah putih yang dilakukan oleh kalangan yang berstatus sosial tinggi dengan kejahatan yang dilakukan oleh penjahat dari kalangan biasa (*street criminal*). Ia berpendapat bahwa orang yang berstatus sosial tinggi dan terhormat biasanya mempunyai kekuasaan lebih di bidang politik dan keuangan dengan demikian lebih mudah menghindari jangkauan hukum.

*WCC* dalam perkembangannya diperluas menjadi kejahatan yang dilakukan dalam sangkut pautnya dengan bidang pekerjaan pelaku atau lebih menekankan pada tingkah laku jahatnya yang berkaitan dengan bidang pekerjaan si pelaku (Clinard and Quinney, 187). Dengan demikian, *WCC* dapat diterapkan tidak hanya untuk pelanggaran yang dilakukan oleh pengusaha besar saja, tetapi juga oleh pejabat pemerintah, pegawai negeri, karyawan perusahaan dan sebagainya. Selanjutnya, John F. Conclin membagi *WCC* dalam tiga tipe; kejahatan korporasi, kejahatan yang dilakukan oleh pemerintah dan kejahatan yang dilakukan oleh pegawai perusahaan, misalnya; penggelapan uang, pencurian yang dilakukan oleh pegawai dan sebagainya (Conclin, 45).

## 2.2 Teori

### 2.2.1 Teori Pencegahan Kejahatan, *Situational Crime Prevention (SCP)*

Pencegahan kejahatan pendekatan situasional (*situational crime prevention*), adalah teori strategi pencegahan kejahatan yang digunakan untuk menjelaskan mengenai bentuk strategi pencegahan kejahatan yang diterapkan dalam suatu lingkungan atau kegiatan tertentu. Bentuk pendekatan situasional adalah pencegahan kejahatan yang cenderung memusatkan perhatiannya pada pengembangan langkah-langkah jangka pendek dalam pencegahan kejahatan antara lain untuk pengamanan suatu kegiatan.

Seseorang yang terkait dengan operasional manajemen keamanan pada sebuah perusahaan lebih memiliki orientasi pengendalian jangka pendek, seperti faktor-faktor di

mana fasilitas berada. Manajer keamanan dalam mengurangi kemungkinan kerugian akan lebih berkonsentrasi pada apa yang dapat diterapkan dalam program keamanan berdasarkan hasil penelitian yang dapat diterima, yaitu menghambat atau mencegah kejahatan. (McCrie, 302)

Teori situasional pencegahan kejahatan menjelaskan tentang pencegahan kejahatan dengan cara melakukan perubahan terhadap beberapa hal yang dianggap sebagai sesuatu yang memberikan kesempatan pelaku kejahatan untuk melakukan aksinya menjadi sesuatu yang menyulitkan atau menghambat terjadinya kejahatan. Lebih lanjut Ronald V Clarke berpendapat bahwa untuk mengurangi kesempatan pelaku kejahatan melakukan aksinya, ada langkah-langkah pencegahan kejahatan yang harus dilakukan (Clarke, 27), di antaranya adalah :

- 1) *Target Hardening*, yaitu menciptakan standar keamanan dengan cara meningkatkan kekokohan objek, seperti; kasanah/ brankas kendaraan atau memperbaiki kunci alarm, dan obyek yang cenderung rusak seperti, pintu, kaca dinding, lampu, dan lain-lain.
- 2) *Access Control*, yaitu dengan cara membuat halangan fisik/ psikologis untuk mencegah pelaku kejahatan masuk ke objek dengan cara melakukan : a) membuat pagar terali besi; b) membuat tanda pengenal; c) mengubah warna dan tampilan kendaraan; d) membedakan jalan umum dengan jalan akses ke objek; e) setiap pintu atau akses keluar/ masuk diawasi/ dijaga petugas; f) membuat kartu pas pada pengunjung; g) menggunakan alat pengaman elektronik.
- 3) *Deflecting Offenders*, yaitu menjauhkan pelaku dari target kejahatan dengan melakukan beberapa tindakan, seperti pengawalan oleh petugas polisi bersenjata selama perjalanan dan di lokasi tujuan.
- 4) *Controlling Facilitators*, yaitu mengontrol posisi kendaraan dan fasilitas atau alat-alat keamanan. Selain itu juga mengendalikan alat-alat yang dapat dipergunakan untuk melakukan kejahatan.
- 5) *Entry/Exit Screening*, yaitu mengawasi pintu masuk dan keluar untuk mencegah dan mendeteksi orang atau barang yang dilarang masuk.
- 6) *Formal Surveillance*, yaitu pengawasan formal yang dilakukan oleh petugas keamanan dengan cara melakukan pengawalan dan monitoring perjalanan.

- 7) *Surveillance by Employees*, yaitu pengawasan yang dilakukan oleh manajer dan supervisor (pengelola) di perusahaan.
- 8) *Natural Surveillance*, yaitu pengawasan yang dilakukan secara alamiah oleh orang yang berada di tempat atau route seperti petugas keamanan lalu lintas, pedagang, para pengendara, pejalan kaki dan lain-lain.
- 9) *Target Removal*, yaitu memindahkan target kejahatan ke tempat yang lebih aman.
- 10) *Identifying Property*, yaitu memberikan identifikasi kepada peralatan atau benda yang berharga dengan cara memberikan nama atau nomor pada benda tersebut.
- 11) *Reducing Temptation*, yaitu usaha mengurangi keinginan pelaku untuk melakukan kejahatan.
- 12) *Denying Benefits*, yaitu mengurangi keuntungan yang didapat dari suatu kejahatan.
- 13) *Rule Setting*, yaitu membuat peraturan atau prosedur yang mengatur tentang keamanan di lingkungan kerja.
- 14) *Stimulating Conscience*, yaitu meningkatkan kewaspadaan Tim selama bertugas
- 15) *Controlling Disinhibitors*, yaitu mengendalikan faktor-faktor yang dapat membantu perilaku, baik fisik maupun psikologis.
- 16) *Facilitating Compliance*, menyediakan fasilitas-fasilitas yang mendukung penataan.

Dua kategori utama dalam langkah-langkah situasioanal di atas, yaitu; pertama, langkah langkah pengamanan yang akan membuat lebih sukar untuk melakukan kejahatan, yaitu memperkokoh sasaran kejahatan, memindahkan sasaran kejahatan dan menghilangkan sarana alat alat untuk melakukan kejahatan. Kedua, langkah-langkah yang mempengaruhi keuntungan dari suatu kejahatan, yaitu dengan pemberian tanda dan pengawasan secara teknik oleh petugas tertentu. Pencegahan kejahatan situasional merupakan pendekatan yang lebih praktis dan efektif dalam pengelolaan keamanan untuk menangani ancaman kejahatan. Semua pencegahan ini ketika digabungkan dapat membawa pada upaya yang dinamis untuk menghilangkan kejahatan dengan menghilangkan kesempatan dan meningkatkan kesulitan terhadap kemungkinan terjadinya suatu kejahatan.

### 2.2.2 Teori Pengelolaan Keamanan dan Penyebab Kejahatan

Peneliti mengemukakan tulisan yang juga menekankan bahwa peran pengelolaan keamanan tidak boleh diremehkan. Alasannya harus diakui bahwa ada keterkaitan kerjasama yang kuat antara pengelolaan pengamanan dengan ancaman kejahatan, maka tulisan ini mengarah kepada perlunya pengelolaan keamanan yang baik akan pemahaman yang benar terhadap sebab-sebab kejahatan dan akibatnya pada perusahaan serta strategi untuk menanganinya.

*Ruth M. Owens* menyatakan bahwa, kerjasama yang kuat dapat terbangun dalam pengelolaan keamanan dengan pencegahan kejahatan. Teori ini menegaskan bahwa keberadaan sistem keamanan tidak hanya untuk menangkap pencuri, tapi yang lebih penting adalah memahami latar belakang dan langkah-langkah pencegahannya. Tindak kejahatan dapat dikendalikan dan dicegah secara efektif dengan menerapkan prinsip-prinsip pencegahan, pengingkaran, penundaan waktu, dan pendalaman sistem keamanan. Peran pengelola keamanan tidak hanya untuk memenuhi jasa perlindungan dan pencegahan secara tradisional, namun telah meluas ke lingkup yang lebih besar dan mencakup permasalahan metode pengamanan. Prinsip dan praktek pengelolaan keamanan telah meningkatkan pemahaman yang baik terhadap konsep dan pengelolaan jasa keamanan lainnya seperti program perlindungan eksekutif, pengenalan karyawan baru, dan partisipasi dalam proses pembuatan keputusan oleh manajer tingkat atas seperti pengelolaan resiko, pengendalian kualitas, perencanaan perbaikan bisnis, dan pengelolaan keselamatan (Gopinath, 22-25).

Pengelolaan menurut Stephen P. Bobbins dapat diartikan sebagai tindakan atas kemampuan memimpin dan mengelola pekerjaan sebuah perusahaan atau organisasi "atau" proses menyelesaikan aktivitas secara efektif dan efisien dengan melibatkan unsur lainnya. Selanjutnya, operator adalah pelaksana bawahan yang hanya membutuhkan tingkat keterampilan, namun pengelolaan keamanan meliputi fungsi manajemen akan perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, pengkoordinasian, dan pengendalian serta peran antar personal, kemampuan memutuskan, dan informatif (17). Prinsip dan teori manajemen secara mendasar diakui tidak membedakan keamanan, pengelola keamanan, dan sektor-sektor yang diamankan, sehingga sulit untuk mencocokkannya. Untuk memastikan pengelolaan keamanan yang baik, maka pengelola keamanan harus

bersedia meningkatkan kemampuan mereka sendiri dan secara efektif menggunakan kemampuan teknis dan pengalaman mereka untuk mengelola sistem keamanan yang baik. Alasannya, pengelolaan keamanan yang baik dapat mempengaruhi pencegahan kejahatan dengan mengurangi kesempatan-kesempatan yang dapat memancing pelaku. Jadi, dengan memahami sebab-akibat kejahatan dan motivasi di balik aksi kejahatan, pengelolaan keamanan harus merencanakan strategi dan selanjutnya untuk solusi efektif pencegahan kejahatan (Mintzberg, 93-94).

Pengelolaan keamanan terhadap kejahatan internal di tempat kerja akan memperjelas pengelola keamanan untuk menerapkan peranannya dengan pencegahan yang sesuai untuk mengatasinya. Kejahatan di tempat kerja selalu menjadi permasalahan bagi pihak manajemen. *Ed San Luis* menyatakan bahwa musuh perusahaan adalah pencuri yang dibayar dalam organisasi. Dia menekankan bahwa memang sulit menentukan apakah pegawai berpotensi untuk tidak jujur, sekalipun pengelola tenaga kerja dapat menyingkirkan pelamar yang beresiko tinggi di awal penerimaan pekerja. Akan tetapi, fakta membuktikan bahwa karyawan di semua tingkat struktur memiliki potensi untuk mencuri bila ada kesempatan. Secara terang-terangan, beberapa bisnis mempunyai kecenderungan untuk berkembangnya ketidakjujuran internal dan hal ini membutuhkan upaya yang lebih keras dalam proses pencegahan dini (Sennewald, 201-202).

### 2.2.3 Teori Manajemen

Prinsip manajemen adalah menggerakkan orang-orang melalui fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian. Prinsip tersebut berlaku untuk setiap aspek manajemen termasuk manajemen sumberdaya manusia. Dalam manajemen sumberdaya manusia yang dikelola adalah orang-orang atau sumberdaya manusia. Prinsip manajemen sumberdaya manusia adalah menempatkan orang yang tepat pada jabatan atau pekerjaan yang tepat (Payaman, 91). Dalam hal ini kenyataan menunjukkan bahwa:

- a. Tiap jabatan atau pekerjaan mempunyai kondisi beban kerja yang berbeda dan dengan demikian memerlukan persyaratan pelaksanaan yang berbeda.

- b. Tiap orang mempunyai latar belakang dan kemampuan atau kompetensi yang berbeda untuk melakukan pekerjaan tertentu.

Peran manajer keamanan dalam operasi pengamanan terkait dengan unsur-unsur yang mempengaruhi pencegahan kejahatan dan kerugian. Dalam fungsi-fungsi organisasi keamanan meliputi empat kegiatan dasar dengan berbagai derajat penekanan (Fischer, 112 ) sebagai berikut:

1. Manajerial, yang meliputi fungsi-fungsi manajemen umum bagi para manajer dari semua departemen, yaitu: perencanaan, pengorganisasian, penugasan, mengawasi, dan berinovasi.
2. Administratif, yang melibatkan supervisi anggaran dan fiskal, administrasi kantor, membangun kebijakan yang mengatur masalah-masalah keamanan dan pengembangan sistem dan prosedur, pengembangan program pelatihan bagi personel keamanan dan pendidikan keamanan bagi karyawan lain, dan penyediaan komunikasi dan penghubung antar departemen keamanan terkait.
3. Preventif, yang meliputi supervisi staf kasir, pengawal dan personel sekuriti; pemeriksaan area terbatas; audit kinerja berkala, performance, pemahaman dan kompetensi personel keamanan, pengendalian rute dan kondisi semua peralatan keamanan seperti alarm, lampu, pintu, jendela, kunci, jeruji, lemari besi, dan peralatan komunikasi.
4. Investigasi, yang melibatkan *security clearance*, penelusuran terhadap kerugian atau pelanggaran peraturan perusahaan, inspeksi, audit selisih, penghubung dengan polisi.

### 2.3 Kerangka Pemikiran

PT Certis Cisco merupakan badan usaha jasa pengamanan yang membutuhkan keamanan dalam bisnis jasa pengiriman uang tunai. Perusahaan ini juga berkepentingan untuk melindungi aset-aset usaha dari kejahatan. Pola pencegahan kejahatan ditujukan terhadap ancaman kejahatan spesifik terhadap jasa pengiriman uang tunai yaitu perampokan dan kejahatan oleh internal. Pencegahan kejahatan dalam pengelolaan pengiriman uang selama ini telah dilakukan secara optimal, namun masih terjadi perampokan terhadap kendaraan pengangkutan uang milik Cisco yang membutuhkan

antisipasi ke depan lebih cermat. Sementara itu, kerugian perusahaan juga terus terjadi akibat kejahatan yang dilakukan oleh orang dalam, karena sering terjadi selisih dan hilangnya sejumlah uang dalam proses pengiriman uang tunai.

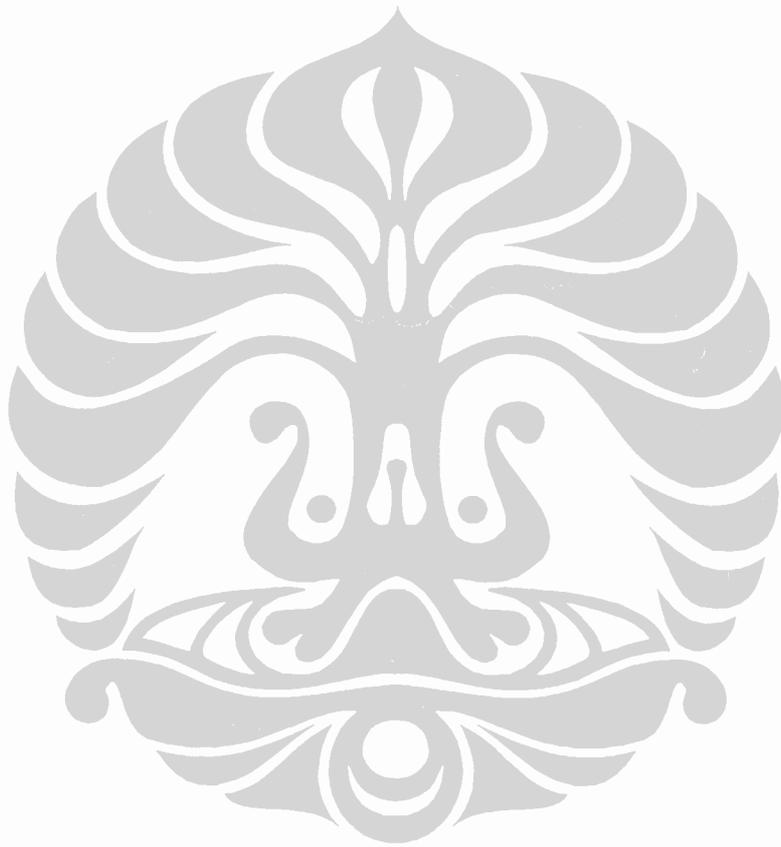
Manajemen PT Certis Cisco harus memperbaiki pencegahan kejahatan dalam pengelolaan pengiriman uang tunai. Untuk melakukan pengamanan dalam pengiriman uang tunai yang efektif, maka harus didasarkan kepada teori dan konsep pencegahan kejahatan yang ideal, yaitu; Pertama, menggunakan teori *situational crime prevention* (SCP) dari Clarke yaitu pengamanan yang membuat lebih sukar untuk melakukan kejahatan dengan memperkuat sasaran kejahatan, memindahkan sasaran kejahatan dan menghilangkan sarana atau alat untuk melakukan kejahatan. Selanjutnya, mempengaruhi keuntungan melakukan kejahatan, pemberian tanda dan pengawasan teknik serta langkah-langkah inovatif pencegahan kejahatan yang diperlukan. Kedua, Mengefektifkan empat kegiatan fungsi organisasi keamanan, meliputi manajerial, administratif, preventif dan investigatif.

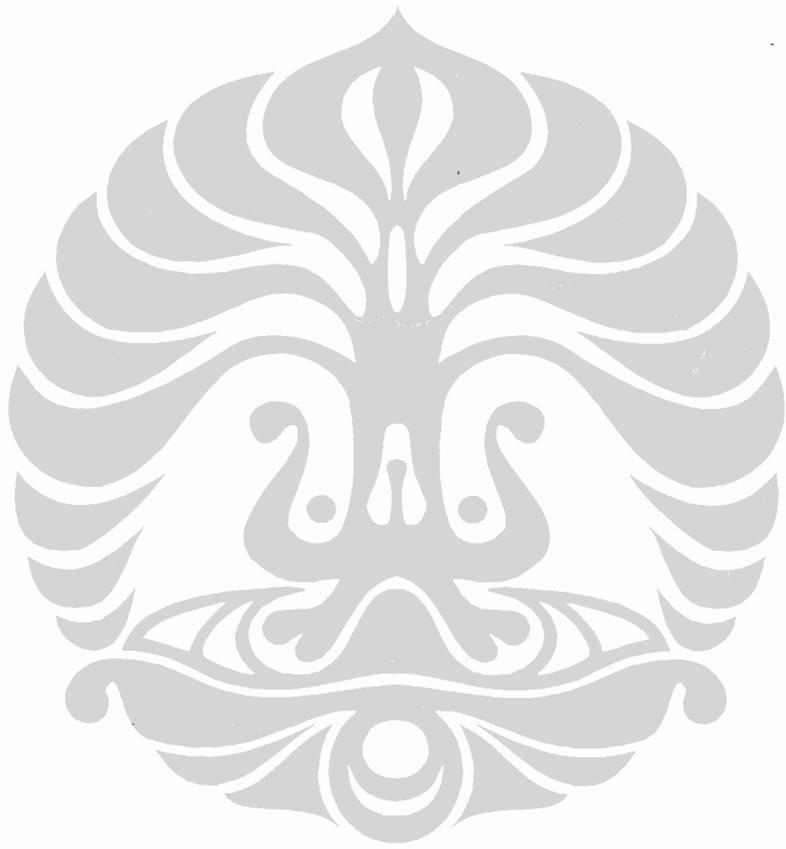
Manajemen perusahaan dalam mengelola pengiriman uang tunai harus melakukan perencanaan untuk pengamanan dengan mempertimbangkan dan mengenali segala aspek mengenai keberadaan perusahaan. Kekuatan dan kekurangan perusahaan seperti alat kesenjataan atau sarana dan metode yang dimiliki perlu dianalisis dengan mengurai faktor-faktor yang mempengaruhi baik faktor internal maupun faktor eksternal. Jadi dalam melakukan perencanaan pengamanan harus mengenali kekuatan perusahaan sendiri. Adapun pisau analisisnya dapat menggunakan analisis *SWOT*. Thompson Jr. Strickland dan Gamble menjelaskan bahwa untuk menganalisis profil suatu perusahaan dapat digunakan analisis *SWOT* yaitu dengan mengurai; *Strenght* (kekuatan), *Weakness* (kelemahan), *Opportunity* (peluang), *Threat* (tantangan) yang dimiliki perusahaan (Hadiman, 2008).

Menganalisis faktor-faktor strategis perusahaan dalam situasi dan kondisi saat ini dengan cara analisis *SWOT*. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan dan memanfaatkan kekuatan (*strenght*) dan peluang (*opportunity*), namun secara bersamaan juga dapat meminimalkan kelemahan (*weakness*) dan meniadakan ancaman (*threats*). Penganalisaan *SWOT* berupa :

- a) *Strenght*, kekuatan modal, soliditas organisasi, profesionalisme karyawan

- b) *Weakness*, kelemahan personel, materil dan logistik yang dapat menghambat.
- c) *Oppotunities*, peluang terkait kemudahan dari lingkungan strategik.
- d) *Threats*, ancaman berupa kejahatan yang mungkin terjadi menyerang bisnis.





## **BAB 3**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan maksud agar peneliti memperoleh pemahaman terhadap suatu konteks permasalahan secara mendalam. Maka, peneliti berusaha memahami pola-pola atau gejala yang berlaku pada objek penelitian pengamanan pengiriman uang dengan cara mengumpulkan data yang diperoleh secara langsung di BUJP PT Certis Cisco. Pendekatan kualitatif memusatkan perhatiannya pada prinsip-prinsip umum yang mendasari perwujudan satuan-satuan gejala yang ada dalam kehidupan manusia, atau pola-pola. Sehingga, dalam pendekatan kualitatif yang dianalisis gejala-gejala sosial dan budaya dengan menggunakan kebudayaan dari masyarakat yang bersangkutan untuk memperoleh gambaran mengenai pola-pola yang berlaku, dan pola-pola yang ditemukan tadi dianalisis dengan menggunakan teori yang objektif (Suparlan, 6). Dengan begitu, penulis berusaha mengumpulkan data dan informasi tentang prinsip-prinsip umum dan pola pencegahan kejahatan dalam mengelola pengiriman uang tunai yang diberlakukan manajemen PT Certis Cisco.

Metode dalam penelitian kualitatif dilakukan secara utuh dan menyeluruh. Untuk itu peneliti berusaha untuk dapat memperoleh data mengenai pola-pola yang ada, sesuai dengan masalah penelitian. Sehingga diperlukan informasi yang lengkap dan utuh mengenai gejala-gejala pengamanan yang diterapkan dalam pengelolaan pengiriman uang tunai. Selanjutnya, gejala-gejala tersebut tidak dilihat sebagai satuan-satuan yang masing-masing berdiri sendiri, tetapi yang satu sama lainnya saling berkaitan merupakan suatu kesatuan yang bulat dan menyeluruh dalam upaya pencegahan keamanan. Jadi, peneliti berusaha memperoleh pemahaman yang holistik dan mendalam terhadap obyek penelitian pengamanan pengiriman uang tunai

#### **3.2 Pendekatan dan Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan juridis manajerial. Maka, penelitian menggunakan cara pandang yang mempertimbangkan pada aspek hukum dan

manajemen. Peneliti mempunyai perspektif mengenai keberadaan BUJP sebagai konsekuensi dari amanat Undang-Undang Kepolisian Negara yang mengatur tentang pengembalian fungsi kepolisian yang dibantu juga oleh unsur pengamanan swakarsa. Selanjutnya, dalam pelaksanaannya BUJP diatur dengan Peraturan Kapolri. Jadi, secara hukum keberadaan BUJP termasuk penyelenggaraan pengamanan atau pencegahan kejahatan yang mendapat legitimasi yuridis. Selain itu, pendekatan manajerial dalam penelitian ini digunakan peneliti dalam melihat fenomena pengelolaan pencegahan kejahatan yang dilakukan BUJP, yaitu dari aspek pengelolaan keamanan atau manajemen keamanan yang meliputi perencanaan pengamanan, pembagian tugas dan operasional pengiriman uang tunai dan pengawasannya sebagai suatu sistem manajemen sekuriti.

Adapun desain penelitian dalam pendekatan kualitatif ini menggunakan desain studi kasus (*case study*). Kasus yang dipilih peneliti untuk mempelajari pencegahan kejahatan adalah upaya BUJP PT Certis Cisco dalam melakukan pengelolaan pengiriman uang tunai di Jakarta dan sekitarnya. Peneliti menganggap PT Certis Cisco Jakarta merupakan lokasi penelitian yang representatif untuk diteliti sebagai kasus yang memiliki pola pengamanan dan hal ikhwal tentang pencegahan kejahatan dalam pengelolaan pengiriman uang tunai.

### 3.3 Metode Penulisan

Penelitian ini menggunakan metode penulisan deskriptif analitis yang melakukan penggambaran dan penganalisaan. Setelah dianalisa baru kemudian disimpulkan. Peneliti menggambarkan dan menganalisis aplikasi manajemen sekuriti yang diterapkan oleh perusahaan jasa pengiriman uang. Maka, peneliti berupaya menggambarkan pola-pola yang berlaku sebagai hasil temuan penelitian tentang pencegahan kejahatan dalam pengelolaan pengiriman uang tunai oleh BUJP PT Certis Cisco Jakarta. Selanjutnya data dan informasi pola-pola tersebut dianalisis secara objektif berpedoman pada teori dan konsep yang digunakan dalam penelitian. Oleh karena itu, penulisan ini menjelaskan pengelolaan pengiriman uang tunai bagaimana para petugas melaksanakan prosedur kerja yang diterapkan manajemen dalam pengiriman uang. Pengelolaan keamanan itu guna mencegah terjadinya kejahatan yang dapat menimbulkan kerugian bagi perusahaan. Jadi,

dalam menyajikan temuan penelitian ini sekaligus diuraikan dengan tulisan untuk menggambarkan fenomena yang diteliti.

### 3.4 Sumber Data dan Informasi

Sumber data dan informasi sangat penting terkait kesahihan atau validitas data yang dapat diperoleh dan dapat dideskripsikan dalam laporan penelitian yang diperoleh dari informan sebagai sumber data dan informasi. Sehingga pemilihan informan menjadi sangat penting dan tidak bermasalah, karena pemilihan informan harus tepat. Sehubungan dengan itu, Suparlan berpendapat sebagai berikut:

Informan yang terbaik adalah memilih informan yang dalam berhubungan dengan peneliti tidak merasa tegang, rikuh atau sungkan, tetapi yang bersikap bebas dan leluasa seperti layaknya teman. Yang juga tidak tergesa-gesa atau cukup waktunya untuk mendampingi si peneliti. Disamping itu, juga yang sifatnya terbuka dan jujur, yang dapat memberikan keterangan secara pasti dan terperinci yang tidak mencla-mencele dan yang bersedia untuk menunjukkan dengan bukti-bukti mengenai apa yang dikatakannya (Suparlan, 13).

Peneliti memperoleh data dan informasi yang berhubungan dengan proses pengelolaan pengiriman uang tunai. Dalam pada itu, data dan informasi utama dan pendukung tersebut digali dari para informan yang berkompeten terhadap layanan keamanan pengiriman uang pada setiap level manajemen. Selain itu, disajikan juga dalam tulisan ini informasi pendukung berupa hasil wawancara *cross-check* dengan pengawal Polri yaitu persionil dari Direktorat Samapta Polda Metro Jakarta Raya. Dengan demikian, pengelolaan pengiriman uang tunai oleh BUJP PT Certis Cisco dituliskan sekaligus diuraikan sebagai upaya menggambarkan fakta yang diperoleh.

Langkah awal peneliti di lokasi penelitian berusaha membangun komunikasi yang baik: membina pertemanan, berinteraksi dengan santai sambil menilai informan mana yang relevan dengan masalah penelitian. Sehubungan dengan Pengelolaan pengiriman uang tunai. Maka, terpilih nara sumber atau informan penting/ informan utama meliputi:

- Fabianus Okky (Direktur Operasional PT Certis Cisco)
- Mahyudin (*Senior security advisor*)

- Manuel (*Human resources manager*)
- Nura Suharmanto (*General manager CVS- CIT Jakarta*)
- Antonius Sunar Wibowo (*Manajer Operasional STC dan CIT*)
- Kristen (*Shift Manager STC Service transportation centre*).

Sementara itu, sebagai informan pendukung atau informan pelengkap terpilih:

- Muhammad Oei (*Team Leader/ kasir*)
- Darso (*Assisten Team Leader /driver*)
- Herman (*Anggota sekuriti pengawal*)
- Husen (*Koordinator pengawalan dari Dit Samapta, PMJ*)
- Saeful Anwar, Bripda (*Petugas pengawal dari POLRI*).

### 3.5 Teknik Memperoleh Data dan Informasi

Penelitian ini dilakukan dengan teknik studi lapangan (*field reaserch*), yaitu teknik memperoleh data dengan cara terjun langsung ke lokasi yang dijadikan obyek penelitian. Peneliti langsung datang ke lokasi penelitian termasuk suatu rute pengiriman uang sebagai upaya mendapatkan kemudahan dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan. yaitu;

- 1) Peneliti menentukan alternatif beberapa BUJP di Jakarta yang representatif untuk dijadikan sasaran penelitian tentang layanan pengamanan *cash in transit* (PT Certis Cisco, PT TAG (Tunas Arta Gardatama), PT Nawakara. PT Securicor (G-4) dan PT KEJAR (Kelola Jasa Artha Jakarta). Awalnya memang tidak mudah memperoleh kesempatan melakukan penelitian pada perusahaan pengiriman uang, karena berkaitan tingkat kerahasiaan perusahaan pengangkut uang. Untuk itu peneliti memasukan surat permohonan ke beberapa vendor *cash in transit*, namun hampir satu bulan tidak ada jawaban. Selanjutnya mencari *getkeeper* yang tepat, yaitu melalui staf Sedeops MABES POLRI meminta *referense*, maka diperoleh *getkeeper*-nya Bapak Edi Susilo yang sekarang dipercaya menjabat sebagai Senior Advisor PT Certis Cisco. Maka, peneliti dapat terhubung dengan manajer HRD dan dihadapkan pada direktur operasional. Sehingga, surat permohonan penelitian yang telah lama dikirim dapat disetujui hari itu juga.

- 2) Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam dari permasalahan pola pencegahan kejahatan dalam pengiriman uang tunai, maka saya melakukan pengamatan umum dan pengamatan terlibat. Pada kegiatan ini saya telah mendapat izin dari Presiden Direktur PT Certis Cisco yaitu Mr. Lester Chua diperjelas oleh manajer HRD. Kemudian, mengumpulkan data dan informasi dengan teknik pengamatan dan wawancara dengan melibatkan diri dengan para petugas pengawal, yaitu melakukan pengamatan jalannya pekerjaan pengiriman uang dan interaksi langsung dengan para petugas di lokasi penelitian. Jadi, peneliti secara langsung melakukan pengamatan kegiatan pengiriman uang tunai ke suatu tujuan pengiriman. Suparlan menjelaskan pengertian metode pengamatan sebagai berikut:

Metode pengamatan adalah metode yang digunakan untuk mengamati gejala-gejala yang terwujud dalam kehidupan sehari-hari masyarakat yang ditelitinya. Dengan menggunakan metode pengamatan, seorang peneliti dapat dengan lengkap memperoleh gambaran mengenai gejala-gejala (tindakan, benda, peristiwa) dan kaitan hubungan antara satu gejala dengan gejala atau gejala-gejala lainnya yang bermakna bagi kehidupan masyarakat yang diteliti (Suparlan, 9).

- 3) Saya telah wawancara dengan pedoman terhadap nara sumber atau informan, yaitu; Pimpinan dan manajer perusahaan, Petugas pengiriman uang (sopir, staf kasir dan pengawal). Wawancara dengan pedoman dilakukan dengan merujuk pada suatu pedoman wawancara yang fleksibel dan dapat berkembang dalam pelaksanaannya. Wawancara dengan pedoman adalah teknik untuk mengumpulkan informasi dari para anggota masyarakat yang diteliti mengenai suatu masalah khusus dengan teknik bertanya yang bebas, tetapi berdasarkan atas suatu pedoman yang tujuannya adalah untuk memperoleh informasi khusus dan bukannya untuk memperoleh respons atau pendapat mengenai sesuatu masalah (Suparlan, 9).
- 4) Saya telah melakukan pengamatan untuk mempelajari pola-pola yang berlaku pada manajemen operasional, metode manajemen personil, pola kerja dan hubungan tata cara kerja pada PT Certis Cisco Jakarta khususnya pada

departemen operasional *CVS-CIT*. Maka, dengan metode pengamatan ini peneliti memperoleh informasi mengenai gejala dan pola pencegahan kejahatan, seperti pengelolaan personil dan pengelolaan operasional pengiriman uang tunai yang berorientasi pada upaya pencegahan kejahatan.

- 5) Peneliti memperoleh data sekunder dengan cara membaca literatur ataupun tulisan-tulisan lain yang berhubungan dengan permasalahan penelitian. Pertama, Studi pustaka merupakan cara mencari data dengan teknik membaca dan mencatat buku-buku literatur ataupun tulisan-tulisan yang berhubungan dengan permasalahan atau tema penelitian. Kedua, peneliti telah melakukan studi dokumen, yaitu dengan teknik menyalin dokumen-dokumen yang berkaitan tentang ketentuan perusahaan atau *SOP* setiap jenis pekerjaan. Ketiga, saya telah memperoleh informasi dengan mempelajari dokumen atau piranti lunak yang diterapkan dalam pengelolaan operasional BUJP atau *SOP* dari masing-masing elemen pelaksana pengiriman uang tunai di departemen *CVS-CIT* Cisco.

### 3.6 Teknik Analisis Data dan Informasi

Teknik analisis data dan informasi, yaitu kegiatan peneliti dalam memeriksa keabsahan data, mereduksi, menyusun, dan mengelompokkan jenis data. Data primer maupun data sekunder yang dikumpulkan di lokasi penelitian dengan selengkap-lengkapannya. Selanjutnya, data diolah dan dianalisis dengan menggunakan langkah-langkah penyuntingan, penandaan maksud-maksud tertentu dalam penelitian dan membuat pengelompokan data sebagai himpunan jawaban yang semuanya berfungsi untuk mendukung informasi yang diperlukan, yaitu dengan cara memaparkan dengan jelas, terperinci dan seutuhnya agar permasalahan pencegahan kejahatan yang diperoleh mendekati kenyataan dengan gejala yang terjadi.

Suparlan menekankan bahwa dalam pendekatan kualitatif sasaran kajiannya adalah pola-pola yang berlaku yang merupakan prinsip-prinsip yang secara umum dan mendasar berlaku dan menyolok berdasarkan atas perwujudan dari gejala-gejala yang ada dalam kehidupan manusia atas perwujudan dari gejala-gejala yang ada dalam kehidupan manusia, maka analisis terhadap gejala-gejala tersebut bersangkutan sebagai kerangka acuannya, karena kalau menggunakan acuan budaya lain atau kerangka acuan lainnya,

maka maknanya menurut budaya lain tidak objektif. (Suparlan, 7). Oleh sebab itu, rangkaian langkah-langkah teknis penganalisaan data dan informasi tersebut di atas, maka peneliti senantiasa melihat pada acuan budaya kerja yang sesuai dan berlaku dengan kegiatan bisnis pada PT Certis Cisco artinya kerangka acuan yang sesuai dengan aturan yang berlaku pada perusahaan jasa pengiriman uang dan segala ketentuannya.

Bungin Burhan mengatakan bahwa model strategi analisis verifikasi kualitatif dapat digunakan untuk menganalisis data kualitatif. model ini memberikan gambaran bagaimana alur logika analisis data pada penelitian kualitatif sekaligus memberikan masukan bagaimana teknik analisis data akan digunakan (Burhan, 3). Data yang di peroleh akan diuji keterandalannya dengan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Dalam melakukan uji validitas data, maka penulis terlebih dahulu menilai setiap informan yang akan dijadikan sumber informasi. Tidak semua orang dapat dijadikan informan. Peneliti juga berusaha mendapatkan informan yang memang sungguh mengetahui tentang fenomena untuk diferivikasi, yaitu pencegahan kejahatan dan pola pengamanan jasa pengiriman uang tunai.

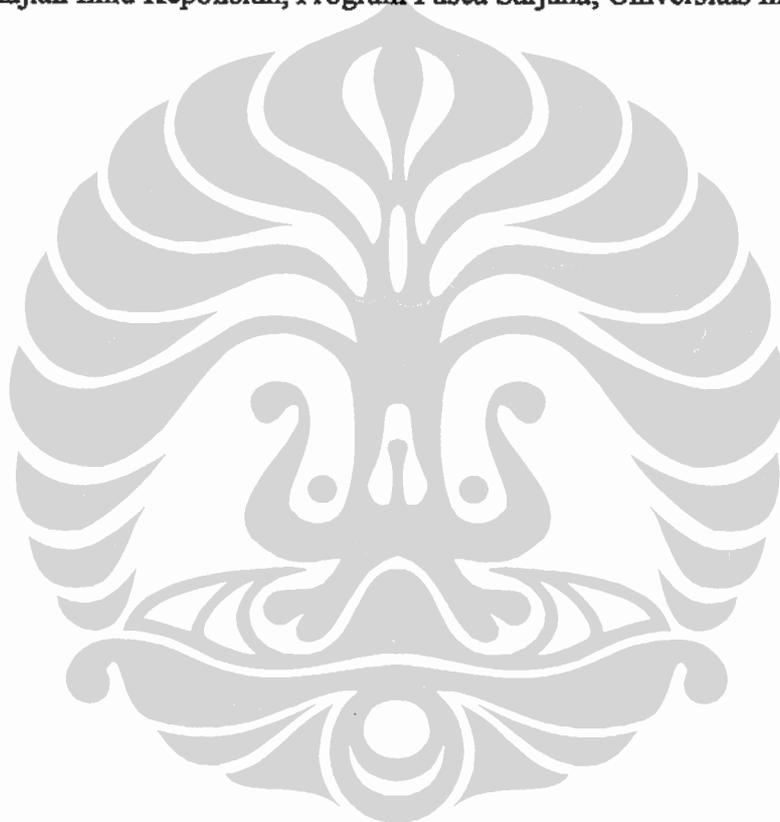
Selanjutnya uji reliabilitas data dilakukan dengan mengajukan suatu pertanyaan yang sama kepada informan, tetapi dalam kurun waktu yang berbeda. Maka ketika hasil jawaban informan sama dengan jawaban sebelumnya, maka uji reliabilitas data dapat dinyatakan berhasil. Namun, ketika jawaban informan berbeda maka uji reliabilitas data telah dinyatakan gagal, sehingga data gagal itu tidak digunakan.

### 3.7 Jadwal Penelitian

Penelitian ini saya lakukan selama : 5 (lima) bulan yang telah dimulai pada bulan Januari 2010 sampai dengan bulan Juni 2010, dengan rencana kerja sebagai berikut:

Bulan Januari	:	Melakukan perencanaan penelitian, dengan menyiapkan Proposal Penelitian
Bulan Januari-Februari 2010	:	Melakukan studi literatur
Bulan Februari- Maret 2010	:	Melaksanakan penelitian di lokasi penelitian
Bulan April - Mei 2010	:	Menyusun temuan penelitian
Bulan Mei - Juni 2010	:	Presentasi hasil penelitian, perbaikan dan persiapan sidang hasil penelitian

Selama melaksanakan kegiatan di atas, dilakukan konsultasi dengan dosen pembimbing guna memperoleh bimbingan, masukan yang berkenaan dengan penulisan naskah, pemilihan konsep dan teori terkait pencegahan kejahatan dalam pengelolaan pengiriman uang tunai. Adapun mengenai hasil penelitian serta penulisan laporan hasil penelitian disesuaikan dengan kebutuhan. Jadwal penelitian ini dalam pelaksanaannya telah disesuaikan dengan kondisi serta jadwal kurikulum perkuliahan pada Program Studi S2 Kajian Ilmu Kepolisian, Program Pasca Sarjana, Universitas Indonesia.



## BAB 4 TEMUAN PENELITIAN

### 4.1 Sejarah Singkat Perusahaan PT Certis Cisco

PT Certis Cisco merupakan perusahaan patungan atau *joint venture* antara Sinar Mas Group perusahaan financial terkemuka di Indonesia dengan *Certis Cisco Security Ltd.* yang merupakan perusahaan pengamanan terkemuka di Singapore. Perusahaan ini telah berpengalaman hampir 50 tahun di bidang pengamanan dan telah beroperasi di kota-kota besar Asia. Selain itu, *Certis Cisco Security Ltd.* merupakan anak perusahaan yang sepenuhnya dimiliki oleh Temasek Holding. Terlebih lagi, bisnis ini telah melakukan ekspansi global di negara : Singapore, Sri Lanka, *United Arab Emirates*, Indonesia, India dan China. Jadi, PT certis Cisco Indonesia merupakan perusahaan jasa pengamanan yang besar dan mempunyai jaringan luas. Manuel<sup>4</sup> dalam wawancara 8 Maret 2010 memaparkan tentang sejarah perkembangan perusahaannya sebagai berikut:

PT Certis Cisco adalah bagian dari jaringan *certis cisco network*. Perusahaan ini sebelumnya dikenal sebagai PT Cisco Mas Securittama merupakan perusahaan patungan antara PT Sinar Mas Multiartha Tbk. Di Indonesia dengan *Security Certis Cisco Ltd.* perusahaan keamanan terkemuka di Singapura.

Pengertian Certis, kata "Certis" diambil dari bahasa Latin yaitu "insurance" yang artinya "terjamin". "Certis" adalah nama yang cocok untuk digunakan di pasar global karena kata tersebut sangat *modern, confident, dynamic*. Pengertian ini diperoleh dari hasil wawancara dengan Manuel sebagai berikut ini:

Perusahaan kami ini dari namanya aja kan sudah menunjukkan jaminan-lah. "Certis" itu kan bahasa latin artinya 'terjamin'. Selain itu semboyan "*Securing Your World*" mengartikan janji perusahaan kepada pelanggan. Bahwa Certis Cisco akan memberikan keamanan dan perlindungan kepada pelanggan seperti kami melindungi diri kami sendiri.

---

<sup>4</sup> Manager HRD pada P.T. Certis Cisco

*Singapore Certis Cisco Ltd.* merupakan perusahaan keamanan terkemuka di Asia. Lagi pula, perusahaan multi-nasional yang beroperasi di lebih dari 63 kota dengan kekuatan staf lebih dari 26.000 karyawan dan sepenuhnya anak perusahaan milik Temasek Holdings, sebuah perusahaan investasi Asia dengan *deversified portofolio global* yang mencakup Singapura, Asia Tenggara dan negara-negara Asia lainnya. Maka, reputasi yang sudah mapan menawarkan kepada pelanggan atas jaminan keandalan dan stabilitas untuk membangun kepercayaan klien. Sehingga, dalam bisnis keamanan pengiriman uang tunai faktor kepercayaan sangat penting. Jadi, Certis Cisco sampai sekarang merupakan perusahaan besar yang telah mendapat kepercayaan luas.

PT Certis Cisco Indonesia telah mengalami perubahan nama perusahaan dari nama sebelumnya, yaitu PT Cisco Mas Sekuritama. Sebelumnya, PT Cisco Mas Sekurittitama hadir di Indonesia sejak tahun 1997 yang merupakan badan jasa keamanan yang memulai usahanya pada bidang jasa pelayanan kawal angkut uang dan barang berharga. Penjelasan ini senada dengan pemaparan Nura Suharmanto<sup>5</sup> (16 maret 2010) dalam wawancara sebagai berikut:

Oh gini kita itu ada di Indonesia sejak tahun 1997... Nah Sisco ini bukan namanya yang awal, ...bukan Certis Cisco awalnya, tapi Cisco Mas Sekurittitama....untuk status istilahnya pemodal dalam arti *company*-nya, Certis Cisco yang ada di Singapore sama Sinar Mas Indonesia dengan komposisi Certis Sisco itu 51% - lah dari Sinar Mas 49% nah itu di Sinar Mas itu bukan di Sinar Mas-nya, tapi di Sinar Mas Multi Artha.

Selanjutnya dalam kurun waktu 11 tahun, Certis Cisco Indonesia telah tumbuh menjadi perusahaan yang cukup sukses, sehingga saat ini menawarkan serangkaian layanan yang juga mencakup jasa teknologi pengamanan dan penyediaan tenaga pengamanan atau *protection service*. Kemudian, PT Cisco Mas Sekurittitama pada tanggal 13 Mei 2008 mengalami pergantian nama (*rebranding*) menjadi PT Certis Cisco. Selanjutnya, perusahaan jasa pengamanan ini telah berinvestasi membangun kantor Certis Cisco Center di kawasan Sunter, Jakarta Utara yang dilengkapi oleh fasilitas *CPC*.

<sup>5</sup> General Manager CVS-CIT pada P.T. certis Cisco

Alhasil, keberadaan perusahaan ini memiliki nilai lebih dibanding perusahaan pesaing yang kantornya masih sewa dari pihak lain.

PT Certis Cisco merupakan anak perusahaan dari Sinar Mas Group perusahaan financial terkemuka di Indonesia. Bergerak di bidang *multi-finance*, asuransi, *capital market*, Jasa administrasi keamanan, jasa keamanan, industri dan teknologi keamanan. Maka, di bawah kekuatan dan besarnya jaringan usaha Sinar Mas Group dapat memberikan suatu keunggulan dari kompetitor badan usaha jasa pengamanan lainnya. Adapun jaringan regional (*regional network*) Certis Cisco antra lain, sebagai berikut:

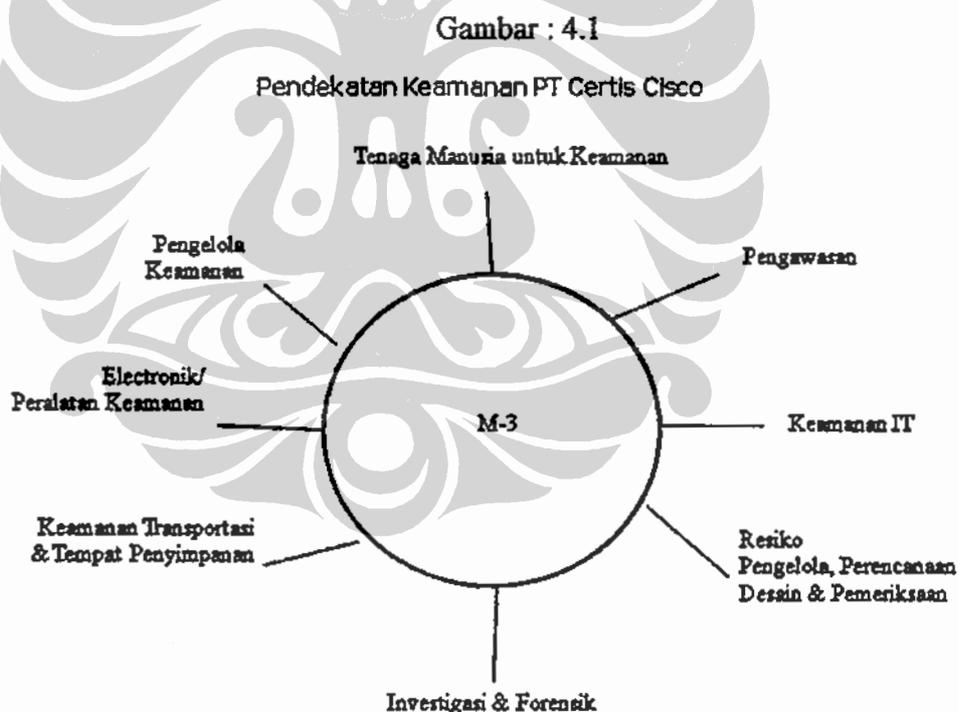
1. Singapore, Certis CISCO Security Pte. Ltd. 20 Jalan Afifi, Certis CISCO Centre Singapore 409179 Telp. : + 65 6747 2888, Fax: + 65 6744 0039 Email: [security@certissecurity.com](mailto:security@certissecurity.com)
2. Malaysia, Johar Bahru, Kuala Lumpur, Penang. Certis Security (Malaysia) Sdn Bhd Lot 1.12, 1st Floor, Komplex Antarbangsa, Jalan Sultan Ismail, 50250, Kuala Lumpur Telepon: + 603 2163 2277 Fax: + 603 2162 8380
3. Sri Lanka. Ceylinco CISCO Security Corporation (Pvt) Ltd , Ground Floor 15, De Fonseka Place , Colombo 4, Sri Lanka Tel : + 94 11 2500541 Fax : + 94 11 2500540 United Arab Emirates
4. Abu Dhabi, Dubai, Certis Security System Equipment LLC, Certis Guarding Service (Dubai Branch), 603, 605 Siddiqi Building, Khalid Bin Al Walid Street, Po Box 213967, Dubai, UAE
5. Indonesia, Bandung, Batam, Bogor, Denpasar, Lampung, Makassar, Medan, Semarang, Surabaya, Certis CISCO Centre, Jln. Yos Sudarso Kav. 86, Sunter, Jakarta Utara 14350 Telp. 021-65830305, Fax: 021-65830304 Email : [certis@certiscisco.co.id](mailto:certis@certiscisco.co.id)
6. China, Beijing, Guangzhou, Hong Kong, Macau, Shanghai, Shenzhen, Suzhou, Xiamen Certis Security Technology (Shen Zhen) Co., Ltd, Hua Rong Building, Room 1105 R Min Tian Road, Fu Tian District, Shen Zhen City, Guang Dong Province. PRC China, Tel : + 86 135 3809 6375, Certis Security (Macau) Ltd , Alameda Dr. Carlos d'Addumpcao, No. 335 - 341, Edif. "Hot Line", 8 Andar A, Macau Telepon: + 853 28528 428, Fax: + 853 28757 348
7. India, Bangalore, Calcutta, Chennai, Delhi, Hyderabad, Mumbai, SDB Cisco (India) Limited, 4, Avenue Road, Nungambakkam, Chennai - 600 034, Tami Nadu, India. Tel : + 044 2821 3926, Fax: + 044 28269413, Email: [sales@sdbcisco.com](mailto:sales@sdbcisco.com).  
(Sumber : dokumen HRD: 8 maret 2010)

#### 4.2 PT Certis Cisco Indonesia

PT Certis Cisco Indonesia telah didirikan pada 13 Mei 1997, selanjutnya terus berkembang menjadi badan usaha jasa pengamanan yang terpercaya. Akhirnya,

perusahaan ini sekarang telah sepenuhnya milik perusahaan Indonesia yang berlokasi kantor pusat di Jakarta, Jl. Yos Sudarso Kav. 86, Sunter, Jakarta 14350. Demikian pula Cisco telah dan beroperasi di lebih dari 10 kota di Indonesia, perusahaan jasa pengamanan ini mempekerjakan lebih dari 1.200 orang.

PT Certis Cisco awalnya merupakan penyedia jasa keamanan pengiriman uang tunai dan barang-barang berharga saja, namun sekarang menyediakan rangkaian layanan lengkap sebagai solusi keamanan untuk memenuhi kebutuhan perusahaan pelanggan. Karena, faktor keamanan merupakan situasi yang memiliki kerawanan yang paling lemah. Maka, Cisco mengadopsi pendekatan holistik yang dikenal sebagai M-3 (*man-method-machine*) untuk mencegah, mendeteksi serta menolak ancaman keamanan dan risikonya.



Sumber : HRD (diperbaharui peneliti)

#### 4.2.1 Visi, Misi dan Kebijakan

Visi Perusahaan Certis Cisco:

Menjadi yang utama di Asia sebagai total mitra jasa keamanan yang berkomitmen melindungi barang berharga dan jiwa klien seperti kami menjaga diri kami.

Misi Perusahaan :

Untuk meningkatkan keamanan lingkungan melalui penyediaan jasa keamanan secara menyeluruh dengan standar profesional yang tinggi.

Kebijakan Perusahaan (*Core Values*) yang diterapkan manajemen adalah:

- Profesionalisme (*professionalism*)
- Integritas (*integrity*)
- Keterpercayaan (*reliable*)
- Kepedulian (*care*)
- Fokus terhadap pelanggan (*focus to customer*)
- Kerja tim (*team work*)

#### 4.2.2 Pendekatan Pengamanan

Pendekatan Keamanan Holistik, keamanan merupakan masalah penting, tetapi kondisinya rawan dari ancaman. Sehingga Cisco mengadopsi pendekatan holistik yang dikenal sebagai *M-3* untuk mencegah, mendeteksi serta menangkal ancaman keamanan dan risiko; Pertama, *man* artinya: orang-orang/ karyawan yang terlatih, kompeten dan terorganisir dengan baik. Kedua, mesin: Cisco menggunakan atau merekomendasikan sistem dan atau teknologi dengan kriteria sesuai untuk efisiensi kerja yang lebih besar. Ketiga, metode: prosedur dan proses yang diterapkan agar kegiatan berjalan efektif.

- *Deter* (menghalangi), menjamin sasaran tersebut seperti tak dapat dicapai atau sulit untuk didapat.
- *Detect* (melindungi) menciptakan kepercayaan klien atas perlindungan asetnya.
- *Deny* (menangkal), meminimalkan kerugian atas jiwa dan harta benda dengan menolak/ menangkal ancaman.

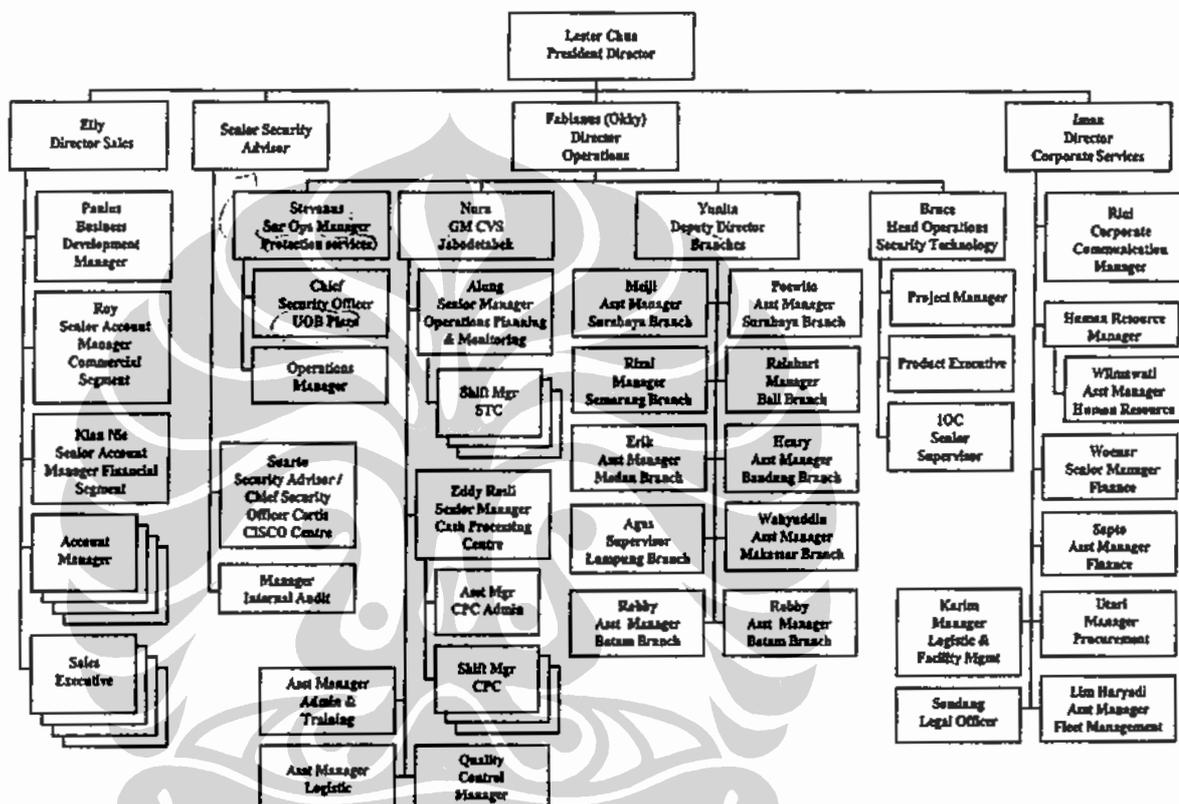
PT Certis Cisco berkomitmen terhadap pelanggan dengan layanan kualitas prima. Kalau begitu, sertifikasi dan standar kualitas Certis Cisco diusahakan agar mencerminkan peraih keunggulan dengan merujuk kepada:

- *ISO 9000*: jaminan kualitas jasa yang konsisten
- Standar pengembang orang: komitmen untuk pelatihan dan pengembangan staf;
- Teknik penghapusan cacat atau meminimalkan kesalahan dalam setiap proses operasional

### 4.2.3 Struktur organisasi PT Certis Cisco Indonesia

Gambar: 4.2

PT Certis CISCO Organization Structure (1 Feb 09)



Sumber : HRD

Alamat PT Certis Cisco dan Kantor Cabang, sebagai berikut:

PT Certis CISCO - Formerly known as PT CISCO MAS SEKURITITAMA  
 CERTIS CISCO CENTER, Jl. Yos Sudarso Kav. 86, Sunter, Jakarta 14350  
 Tel. (62-21) 65830305 (Hunting), Fax: (62-21) 65830304  
 Email : [certis@certiscisco.co.id](mailto:certis@certiscisco.co.id)

Jakarta Branch, Jl. Gajah Mada No. 187, Jakarta 11120  
 Telepon (62-21) 6344933 (Hunting) Fax. (62-21) 6344928

Denpasar Branch, Jl. By Pass Sanur No. 325, Sanur Denpasar 80228, Bali  
 Telepon (62-361) 286368, Fax. (62-361) 286367

Bandung Branch, Jl. Prof. Eyckman No. 19 & 21 Bandung, Jawa Barat  
 Telepon (62-22) 2036789 (Hunting) direct. (62-22) 2034222, Fax: (62-22) 2031809

Batam Branch, Jl. Raja Ali Haji Blok A10-11, Sei Jodoh, Batam  
 Bogor Branch, Jl. Pemuda nomor 5, Bogor

Lampung, Jl. A. Yani No.17 C, Gedung Sinar Mas, Bandar Lampung, 35117  
Telepon (62-721) 7408540

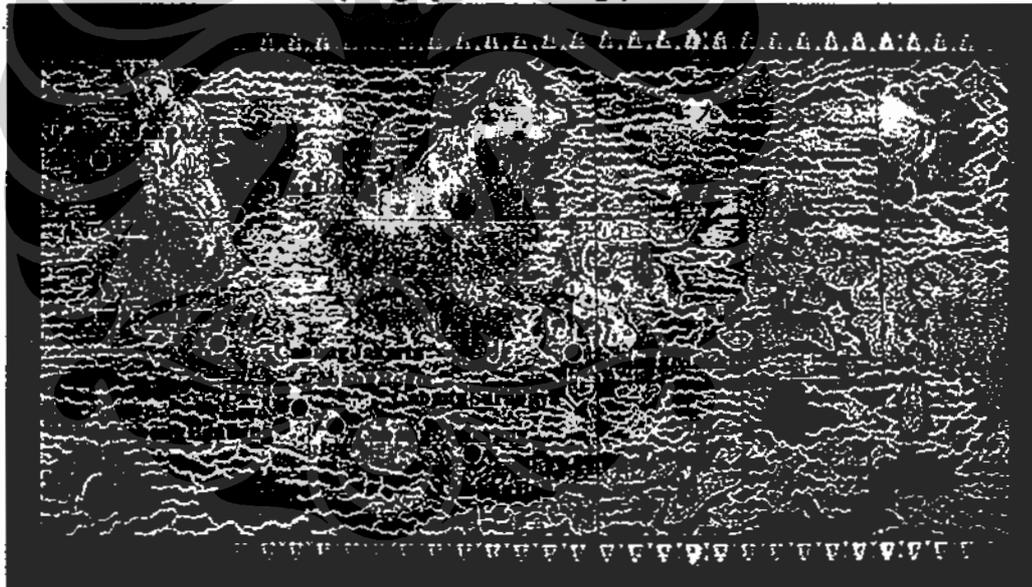
Makassar Branch, Jl. Sungai Saddang Blok D No. 11-12, Komplek Latanete Plaza,  
Makassar 90114, Telepon (62-411) 5400606, Fax: (62-411) 316638

Medan Branch, Jl. Sei Asahan No. 27 Medan Baru 20154, Medan  
Telepon (62-61) 8215608, Fax: (62-61) 8201646

Semarang Branch, Jl. Brigjend Sudiarto No.412 B, Semarang  
Telepon (62-24) 6725738, Fax: (62-24) 6721758

Surabaya Branch, Jl. Diponegoro No. 77, Surabaya  
Telepon (62-31) 5677768, Fax: (62-31) 5618664

Gambar : 4,3  
Wilayah Kerja PT Certis Cisco Indonesia  
(Geographical Coverage)



Sumber : HRD.

#### 4.3 Layanan Perlindungan (*Protection Service*)

PT Certis Cisco juga memiliki operasional layanan perlindungan pada departemen lain selain Departemen *CVS-CIT*, yaitu Layanan yang dikelola departemen *Protection service* mencakup:

##### 4.3.1 Perlindungan/ Penjagaan Gedung dan Kantor

Perlindungan gedung perusahaan atau perkantoran dan menentukan akses kontrol untuk memastikan hanya orang-orang yang berhak masuk area terbatas, pengamanan dengan cara berpatroli untuk memastikan tidak ada situasi yang luar biasa atau mengancam, selanjutnya mengatur kontrol lalu lintas di tempat kerja. Peran ini dilakukan oleh petugas keamanan yang memainkan peranan penting dalam membantu menjaga keamanan gedung atau instalasi pelanggan menjadi terlindungi dari gangguan.

Layanan pengamanan Certis Cisco memiliki kemampuan untuk memilih profil dan petugas agar sesuai dengan luasnya kebutuhan dari spektrum industri keamanan. Cisco memastikan bahwa petugas dengan keahlian dan bakat yang tepat yang dikerahkan dalam pengamanan. Untuk memenuhi syarat-syarat yang beragam dan khusus seperti; kebutuhan pemerintahan, komersial dan pelanggan industri. Maka, evaluasi peninjauan rutin juga akan dilakukan dengan pelanggan untuk mendapatkan masukan tentang efektivitas petugas yang dikerahkan dalam pengamanan.

Wawasan global perusahaan dipadukan dengan pengetahuan industri lokal, maka jaminan jasa pengamanan Certis Cisco telah memberikan layanan penjagaan yang sesuai dengan kebutuhan klien. Sistem keamanan yang dikombinasikan dengan pengerahan tenaga sekuriti yang terlatih diharapkan dapat secara efektif meningkatkan efektivitas keamanan perusahaan pelanggan. Dengan menggunakan sistem keamanan secara strategis, maka organisasi pelanggan juga dapat mengurangi ketergantungan pada tenaga kerja *in-house*, sehingga dapat memangkas pengeluaran anggaran keamanan dalam jangka panjang. Maka, kebutuhan klien atas efisiensi dan rasa aman dapat dipenuhi.

#### **4.3.2 Pengawalan Orang Penting (*VIP Guarding*)**

Layanan pengawalan (*guarding services*) dari Cisco menawarkan layanan perlindungan yang tinggi bagi *VIP*, namun bukan diartikan *VIP* yang formal seperti pejabat atau tamu negara, melainkan *VIP* dalam cakupan orang penting yang seperti publik figur, selebritis, atlet papan atas atau pengusaha kelas atas. Pengawalan *VIP* ini dengan standar yang dikompromikan dengan klien. Cisco telah mengadopsi proses seleksi pengawal yang ketat yang dapat membantu calon potensial yang trampil mengawasi, memiliki penampilan yang menyenangkan, fasih dalam bahasa asing dan memiliki keterampilan hubungan pelanggan yang baik. Jika demikian halnya, petugas

Certis Cisco mampu melaksanakan tugas-tugas perlindungan mereka dalam perusahaan, namun tetap dengan cara yang sopan dan bijaksana.

Layanan pengawalan *VIP* dari Certis Cisco dikelola oleh sebuah tim dari officer senior dengan lebih dari 20 tahun pengalaman di posisi pengamanan dan pengendalian dalam angkatan bersenjata, kepolisian, juga keamanan penerbangan dan komersial. Dalam pada itu, kekayaan pengalaman para petugas pengawal dilengkapi dengan pengawasan staf di garis depan yang tidak asing dengan kondisi setempat. Jadi, layanan perlindungan ini didukung manajemen, tim pengawas dan staf berpengalaman dalam tugas pengawalan.

#### 4.3.3 Layanan Pelatihan Petugas Keamanan

Layanan pelatihan petugas sekuriti dilakukan Certis Cisco dengan mengadopsi prosedur standar operasional dan program pelatihan dari Singapura. Metode-metode dan kurikulum yang lebih disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan dan disesuaikan dengan situasi setempat. Kursus pelatihan di Cisco meliputi sebagai berikut:

- Kursus dasar dan pertolongan pertama dan pengamanan kebakaran (*fire safety*)
- *On the job training (OTJ)* mengadopsi terhadap keadaan lingkungan dan untuk memenuhi kebutuhan keamanan
- *Refresher dan modular* pelatihan pengembangan keterampilan dengan program dan untuk penyegaran petugas.

Selain tiga layanan di atas, Certis Cisco juga melakukan layanan keamanan manajemen suatu kegiatan atau *event* tertentu, Tambahan lagi bahwa Cisco juga melayani pengamanan *guarding life and property*, dan *respons alarm monitoring*.

#### 4.4 Layanan Teknologi Keamanan

PT Certis Cisco memiliki departemen yang menyediakan teknologi keamanan untuk solusi setiap kebutuhan keamanan pelanggan. Solusi teknologi untuk keamanan pada tempat rawan seperti; instansi, bank, industri dan kompleks komersial atau rumah. Maka, solusi keamanan elektronik yang dirancang dengan baik dan terbukti untuk menjaga tempat klien tetap aman. Dimulai dengan pemahaman tentang kerawanan lingkungan keamanan perusahaan klien, Jasa keamanan Certis Cisco menawarkan suatu

solusi yang paling sesuai untuk kebutuhan suatu objek, hemat biaya dan praktis untuk mendukung kebutuhan klien.

#### **4.4.1 Komitmen Mutu**

Cisco merupakan perusahaan pengamanan yang berkomitmen untuk keunggulan, Certis Cisco bertujuan untuk membuat pelanggannya nyaman dengan pikiran yang tenang melalui inovasi dan peningkatan yang berkesinambungan. Dengan demikian, Certis Cisco melakukan pengamanan secara maksimal dengan cara mengintegrasikan kecanggihan teknologi disandingkan dengan personil yang terlatih untuk memberikan produk keamanan dan layanan yang dapat diandalkan.

#### **4.4.2 Teknisi Profesional dan Terampil**

Pelanggan dapat mengandalkan kinerja dan kompetensi yang tinggi dari orang-orang dan layanan produk Cisco. Teknisi Cisco menerima pelatihan keterampilan dan produk teknologi secara terus-menerus. Pelatihan itu untuk membekali para teknisi dengan pengetahuan terkini guna mengembangkan solusi keamanan dalam melayani kebutuhan klien.

#### **4.4.3. Keandalan Produk**

Peralatan dan sistem Cisco benar-benar telah diuji dan dievaluasi untuk efektivitas dan keandalannya. Sementara itu dedikasi dukungan teknologi pengamanan telah memungkinkan pelanggan untuk bekerja dengan penuh kepastian dan ketenangan pikiran. Sementara itu Cisco berusaha agar produk teknologi dari pabrik, harus ada perubahan kunci, kode pemakaian atau pengamanannya dari pengguna sendiri (user).

#### **4.4.4 Dedikasi untuk Kebutuhan Klien**

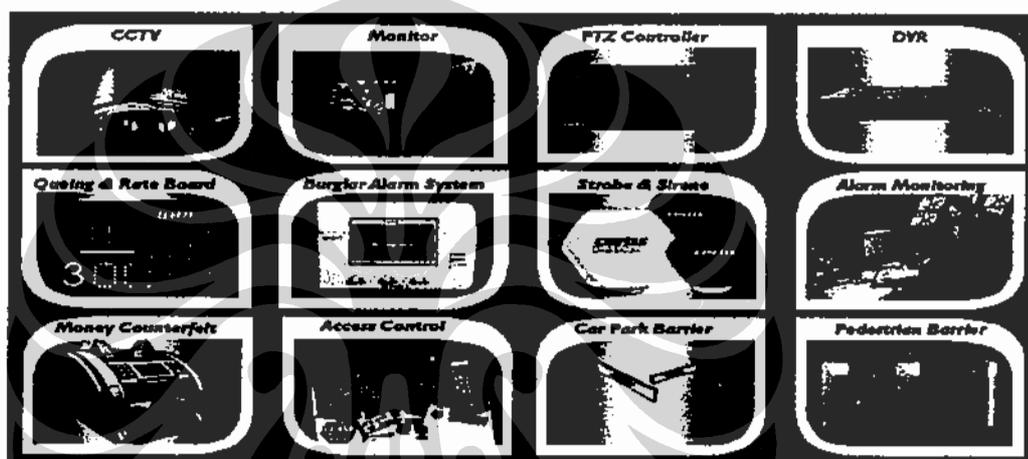
Certis Cisco sebagai perusahaan yang mapan, telah mampu menjamin skala ekonomi dengan sumber peralatan terpusat di seluruh wilayah kerjanya. Cisco bekerja sama dengan sistem manufaktur yang mempunyai reputasi baik, juga dapat menawarkan pilihan yang komprehensif produk keamanan elektronik dan alat pengamanan meliputi:

- Sistem pengamanan terintegrasi identitas personil (*Fully integrated basic IP security system* )
- Sistem deteksi penyadapan (*Wired/ wireless intrusion detection system*)
- Pengawasan CCTV (*CCTV surveillance* )
- Pengendalian akses (*Access control* )

- Identifikasi keamanan (*security identification*)
- Pengawasan perjalanan pariwisata (*Guard tour*)
- Alat perlengkapan pemadam kebakaran (*Fire safety equipment*)
- Pengawasan jarak jauh/ terpisah (*Remote surveillance*)
- Sistem pengamanan pagar rumah otomatis (*Home automation*)

Gambar : 4.4

#### Produk Keamanan Elektronik PT Certis Cisco



Sumber: Security Teknologi Dept.

Selain produk-produk dan sistem keamanan, Cisco juga menawarkan *cash array handling equipment* termasuk: pencetak kartu, mesin penghitung uang, counter uang, sistem antrian, dan *document shredders*. Cisco menyusun solusi pengamanan yang komprehensif, menyediakan pilihan-pilihan sistem keamanan elektronik, layanan perusahaan bidang teknologi keamanan meliputi: sistem integrasi dan instalasi, pemeliharaan sistem dan *alarm monitoring*. Adapun rekanan Cisco dalam pengamanan elektronik begitu luas baik pada perusahaan lokal maupun perusahaan-perusahaan yang sudah memiliki nama yang dikenal secara global<sup>6</sup>.

#### 4.5 Layanan CVS (*Cash Valuables Security Service*)

Peneliti terlebih dahulu ingin memberikan pemahaman tentang pemakaian istilah pada bisnis layanan pengiriman uang tunai di PT Certis Cisco. Sebabnya, dari

<sup>6</sup> Cisco' Partners in Electronic Security : Axis, Bosch, Cisco Systems, CPL, Dedicated Micros, Identifikasi Digital Solution, E-Counter 200, GE Keamanan, HID, Honeywell, HITI, Kaba, Magner, NCS, Nedap, Panasonic, Seagate, Samsung, Nokia, Smartkeys, Sony, V-Guard dan Zebra.

wawancara dan dokumen yang ditemui pemakaian kata dan penyebutan *CVS* ada beberapa istilah. Penyebutan istilah jasa pengiriman uang tunai dalam Peraturan Kapolri Nomor 24 tahun 2007 tentang Sistem Manajemen Pengamanan Organisasi Perusahaan disebut 'usaha jasa kawal angkut uang dan surat berharga atau *valuables security transport*'; Kemudian Awaloedin Djamin menggunakan jasa ini dengan sebutan 'angkutan uang dan surat berharga atau *cash in transit*'. Sementara itu di lingkungan Cisco dikenal layanan pengamanan uang tunai disebut *CVS* atau *cash valuables security service*. Layanan *CVS* ini terdiri atas dua bagian, yaitu *CPC* dan *STS* (*security transport centre*) yang juga terdiri atas dua bagian operasional, yaitu: pertama, *CIT* (*cash in transit*) yang melayani pengiriman (*delivery*) dan pengambilan (*pick up*) atau pengumpulan (*collecting*) dari atau ke perusahaan nasabah. Jadi kegiatan ini disebut *CIT*. Kedua, layanan di bawah *CVS* ini disebut bagian *ATM*, atau *replenishment ATM*, yaitu kegiatan pengiriman uang tunai untuk pengisian atau pergantian kaset/ *cartridge* di *ATM*.

Peneliti kemudian memperoleh pemaparan tentang istilah yang dipakai atau sebutan layanan pengiriman uang tunai di lingkungan Cisco, sebagaimana hasil wawancara dengan Nura Suharmanto (16 Maret 2010) sebagai berikut:

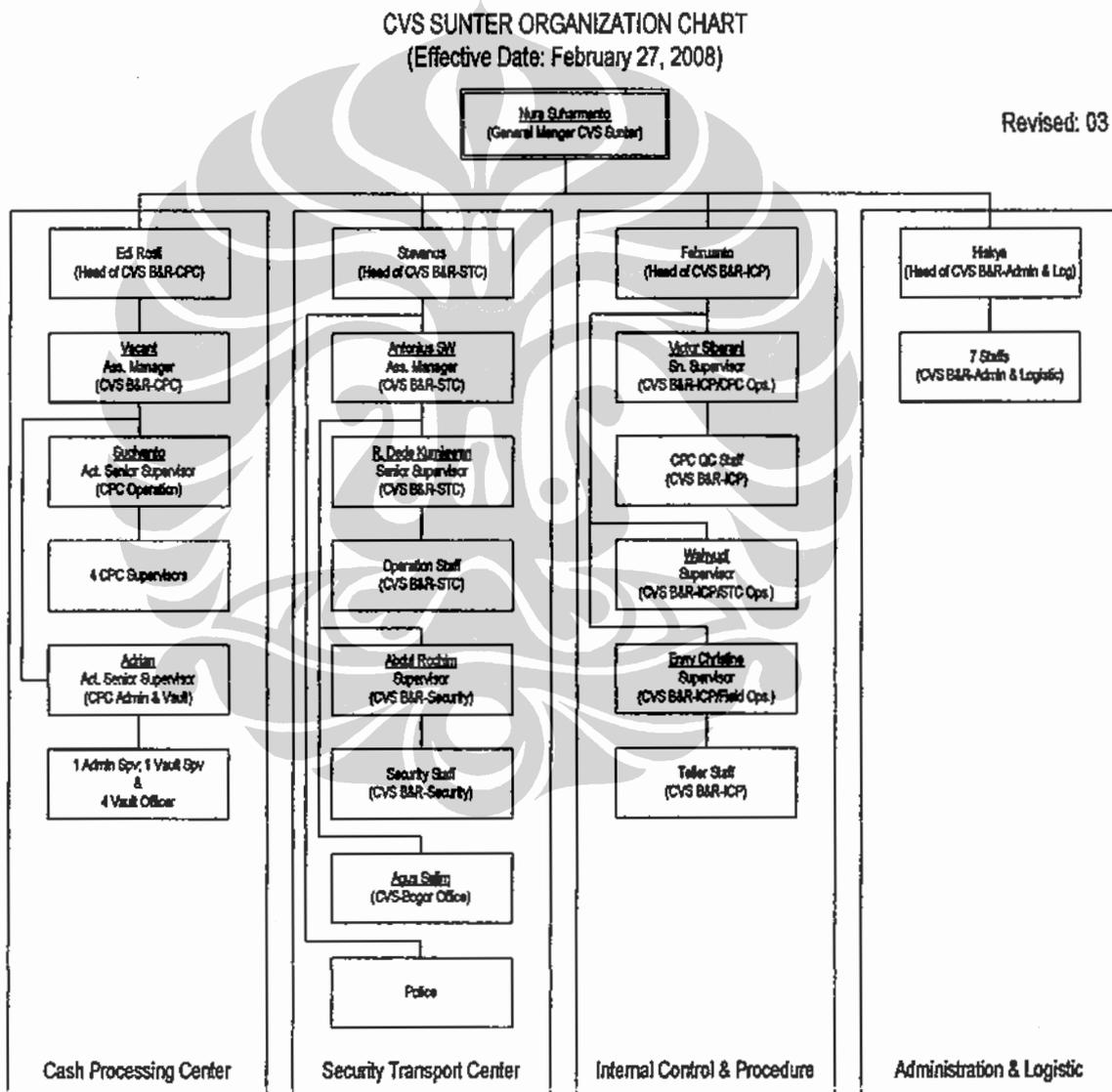
E...Jadi begini ya, kita tuh (Cisco) mempunyai *operation* namanya *CVS*, .. *CVS*- kan *cash valuable cervice*? yang untuk eu..yang sekarang, yang saat ini yang sekarang saya tangani itu ada dua, di bagi dua ; *STC* sama *CPC*, *STC* itu *security transport centre* yang di satunya adalah *CPC* (*cash processing centre*), nah mengenai struktur organisasinya sebetulnya sih lagi mau di *update*, maksudnya yang sekarang ini yang saya tangani masih *STC*, tetapi kalau misalkan menggunakan *scope* secara keseluruhan *responsable* saya ada di *STC* kalau misalkan...Jadi...*STC* itu singkatannya *security transport centre* itu ada *ATM replacenment* sama *CIT*, tapi kita bukan menggunakan istilah *CIT* lagi sekarang, tapi ...*banking and retel*, *CIT* itu nama bisnisnya ya...*cash in transit*, dua-duanya pelayanan *banking and retail* masuk ke situ (*CIT*) ya.

*CVS* dari P.T. Certis Cisco merupakan satu layanan operasional pengiriman uang yang aman dan pada posisi deretan terbesar di Indonesia untuk uang tunai dan barang berharga. *CVS* terdiri dari layanan *ATM* untuk puluhan bank dan *CIT* untuk melayani

ratusan perusahaan. CVS dengan lebih dari 1000 *officers* yang dilatih, 140 kendaraan keamanan dan 10 pusat-pusat pengolahan kas/ cabang di beberapa kota besar Indonesia yang berdedikasi dan beroperasi siang dan malam. Dengan begitu, Certis Cisco memiliki kemampuan serta fleksibilitas untuk memenuhi setiap kebutuhan pelanggannya.

Gambar: 4.5

## Struktur Organisasi CVS Kantor Pusat Sunter



Sumber : Departemen CVS-CIT

Dengan 11 *branches* (cabang-cabang) di seluruh Indonesia, Klien dapat yakin akan kegiatan perpindahan uang tunai yang aman dalam berbagai kota dan antar wilayah.

Investasi Cisco dalam teknologi dan keamanan yang canggih dan sistem komunikasi yang digabungkan dengan pelatihan khusus bagi petugas, menempatkan perusahaan dalam posisi menguntungkan untuk memberikan layanan profesional yang membawa tanda tangan, kecepatan, ketepatan dan kehandalan. Cisco telah melayani lebih dari 1200 *ATM*, dengan program perangkat lunak komprehensif yang dikerahkan untuk memantau kinerja jaringan *ATM* pelanggan dan merencanakan arus uang tunai yang optimal serta kunjungan untuk penempatan uang tunai (*replenishment*).

Certis Cisco mempunyai cakupan layanan keamanan uang tunai dan barang berharga meliputi: Layanan pengolahan *cash* dan *vaulting* (penyimpanan ruangan besi) Layanan pengolahan *cash*, Cisco mengoptimalkan pelanggan persyaratan arus uang tunai melalui pengelolaan catatan dan pasokan uang tunai dan distribusi; Melayani berbagai hubungan uang tunai; perusahaan ini juga menyediakan denominasi atau lembaran uang kertas yang diperlukan dan koin untuk operasi bisnis kliennya.

Uang tunai ditangani dengan cara yang aman dan tunduk/ patuh pada pengawasan yang terus menerus dari peralatan *surveillance* dan dipilih para petugas yang cermat dan hati-hati dalam melakukan penghitungan dan deposito uang tunai. Proses ekstensif atau perpanjangan pengawasan dengan menggunakan teknologi telah terbukti pada setiap tingkatan memberikan kendali penuh bagi perusahaan atas keberadaan uang tunai pada setiap tahap dan menjamin kehandalan dan keakuratan.

#### 4.5.1 *Cash Processing Centre (CPC)*

Pusat memproses uang tunai yang sebelumnya menggunakan sistem *form* manual sekarang sudah menggunakan program *ACPS* (*automated cash processing system*). Fabianus Okky<sup>7</sup>, (12 maret 2010) menerangkan sebagai berikut:

O, ya... (Cisco) mempunyai layanan *CVS*, *cash valuable cervice* itu ada dua; *STC* sama *CPC*, *STC* itu *security transfortating centre* sedangkan *CPC*, *cash processing centre*..yang sekarang sudah melakukan komputerisasi dalam *cash processing* .. jadi sudah menggunakan metode *ACPS*. Dan semua perlengkapan yang diperlukan *barcode* untuk *seal cartridge* dan *bag*, *barcode scanner*, *workstation* sudah siap dan sudah berjalan.. jadi tidak ada masalah.

<sup>7</sup> Direktur divisi operasional P.T. Certis Cisco

Dengan adanya *ACPS* ini diharapkan perusahaan dapat meningkatkan SDM dan menekan biaya untuk pemrosesan uang tunai dan mempercepat serta mempermudah proses yang dijalankan, serta mengurangi potensi terjadinya kesalahan baik di *CPC* maupun di lapangan. Untuk tujuan itu, saat ini telah diaplikasikan secara bertahap sejak akhir tahun 2009.

Labih lanjut, Fabianus Okky memaparkan informasi mengenai mekanisme kerja *CPC* dengan metode *ACPS*: Pertama, *ACPS* artinya suatu program komputerisasi yang diterapkan di *cash processing ATM* mulai dari *scheduling* sampai ke *generating report*. Kedua, tujuan dari *ACPS* adalah untuk mengganti proses *cash processing ATM*, dari menggunakan sistem *form manual* menjadi proses komputer. Ketiga, fungsi *ACPS* meliputi *notification* dari *scheduling* dan *monitoring team*, pengisian *cartridge*, *assignment cartridge* yang telah diisi ke dalam *security bag*, penyerahan *security bag* ke tim *CIT* di *vault* atau ruangan berpagar besi, penerimaan dari tim *CIT* di *vault*, pembakaran dan rekonsiliasi, sampai ke *generating report* untuk dilaporkan kepada Bank. Selain itu, kelebihan *ACPS* antara lain:

- Mengurangi jumlah form yang digunakan untuk *cash processing*, sehingga dapat menekan biaya untuk kertas dan printing.
- Mempercepat proses uang tunai di *CPC* dengan menggunakan *barcode scanner*.
- Mengurangi potensi terjadinya *human error* oleh petugas (*salah cartridge/ salah nomor atau denom/ salah tulis di form*).
- Mengurangi terjadinya selisih.
- Mengurangi potensi terjadinya kesalahan *team leader* saat di lapangan (memasukan kembali *cartridge* lama dan menarik *cartridge* yang seharusnya dimasukan ke *ATM*).
- Mempermudah dan mempercepat proses pembuatan laporan ke *customer*.
- Mempermudah proses pengawasan dan pengendalian.

Fabianus Okky juga menerangkan pada *CPC* diterapkan alat pengawasan *DVR* (*digital video recording*), yaitu suatu teknologi pengamanan yang digunakan untuk menunjang sistem pengawasan selama 24 jam dengan merekam semua kejadian secara historis di tempat-pengemasan uang tunai yang memerlukan pengamanan ekstra ketat.

#### 4.5.2 Manajemen ATM dan *Frist Line Maintenance (FLM)*

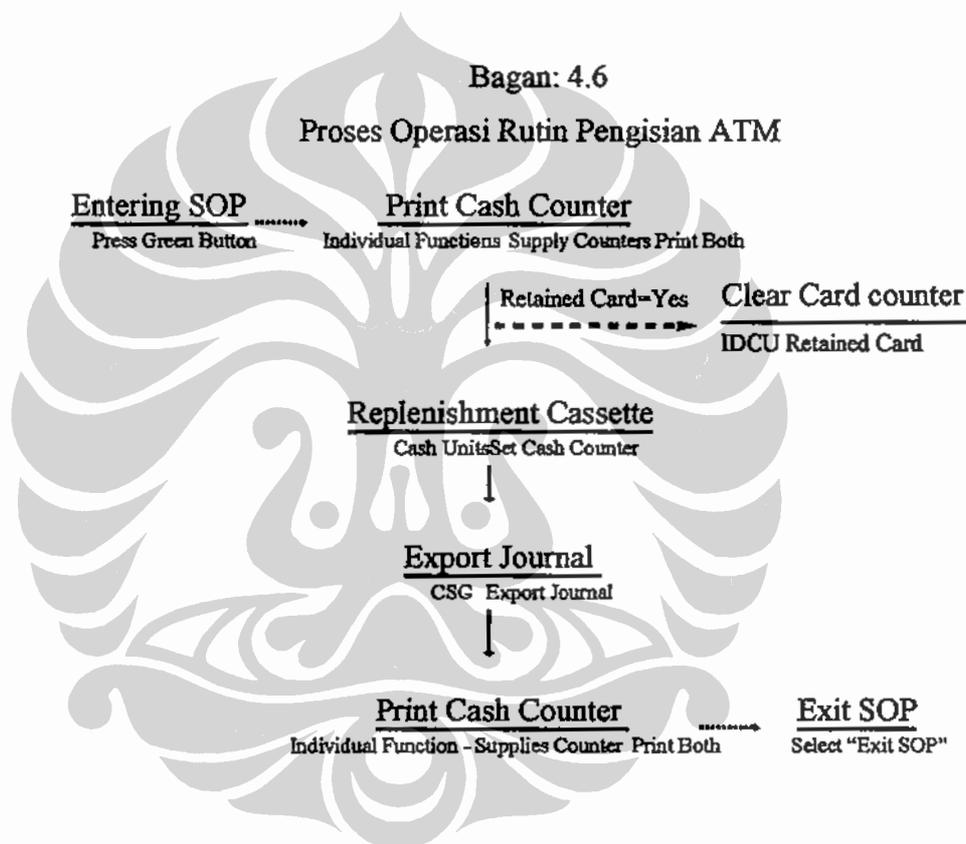
Manajemen pengelolaan ATM bertanggungjawab atas kesiapan uang tunai pada ATM nasabah, tugasnya termasuk pengisian uang tunai ATM dan operasi pemeliharaan keliling secara rutin oleh *FLM-ATM*. Cisco membantu klien meminimalkan mesin *down-time* dan meringankan resiko yang terlalu tinggi bagi bank. Di samping itu, penggunaan jasa pengisian ATM dari Cisco akan mengurangi beban karyawan dalam pengisian uang tunai oleh bank.

Pola kegiatan pengisian *ATM-FLM* telah dirumuskan dalam suatu prosedur kerja dengan tahapan yang sistematis. Adapun tahapan *replenishment ATM* tipe umum sebagai berikut;

1. Persiapan di tempat ATM (SOP saat masuk lokasi)
  - a. Ketua tim atau team *leader (TL)* memastikan semua kunci untuk membuka *cover* mesin ATM telah tersedia;
  - b. *TL* meminta nomor kombinasi *cencon* dari *monitoring* sesuai *SOP* dan mencatatnya agar jangan sampai lupa. Petugas *TL* dilarang keras meminta nomor *cencon* sebelum berada didepan mesin ATM. kemudian memastikan *cover* atas dan bawah sudah terbuka;
  - c. Wajib mengecek kertas *printer*, kertas *audit printer* dan kartu tertelan. Untuk kertas *printer* dan kertas *audit printer* jika hampir habis atau melewati *sensor low* harus menggantinya dengan kertas *printer* baru. Jika ada kartu tertelan harus di ambil dan lakukan *clear card*. Kartu dan *struk print clear card* harus dimasukan dalam amplop selanjutnya diserahkan ke bagian *EJP(elektronik journal processing)*.
2. Selanjutnya masuk ke menu *maintenance*, memindahkan *switch maintenance* dari posisi normal ke posisi *supervisor*, sehingga muncul menu sebagai berikut : *REPLENISH*
3. Cara melakukan *test dispenser* awal, tekan 10 *Test Cash* lalu *Enter* untuk melakukan *test dispenser* awal. Fungsinya adalah untuk membersihkan uang terselip/ *money jump* dan mengetahui ada tidaknya problem dengan modul dispenser. *Check* status pada monitor jika tampilan "GOOD" berarti *dispenser*

- dalam kondisi baik. “Memastikan dengan benar tidak ada *money jams* pada cash dispenser *module* dari *cartridge* yang akan direkonsiliasi”
4. Cara pengambilan *counter* awal, Tekan 4 PRINT CNTRS lalu Enter. (dilakukan min 3 kali)
  5. Proses buka kasanah;
    - a. Melakukan pembukaan *cencon* unit.
    - b. Menarik *cartridge* dan *divert* dari mesin ATM. (Pastikan tidak ada uang yang tercecer di rak/ di belakang CDM dengan menarik CDM)
  6. Proses bongkar tas keamanan (*security bag*)
    - a. memastikan katalog/catatan sesuai dengan lokasi.
    - b. Pengecekan nomor *security bag* dan *seal* harus sesuai dengan *form* pengisian.
    - c. Memastikan *cartridge* dalam kondisi terbungkus plastik dengan nomor kemasan, jumlah lembar sesuai dengan *form* pengisian.
    - d. Pengecekan nomor *cartridge*, nomor *seal*, nomor *sticker* dan *denom* sesuai dengan *form* pengisian ATM.
    - e. Membuka plastik pembungkus *cartridge*.
  7. Proses penggantian kotak uang baru
    - a. Masukkan *cartridge* dan *divert* yang baru ke dalam CDM. Pastikan telah sesuai dengan formulir pengisian.
    - b. Tekan 5 CLR CASH lalu ENTER untuk menghapus data yang lama.
    - c. Tekan 8 ADD CASH lalu ENTER. Perhatikan cara *input* masing-masing bank. (untuk Bank Lippo, Mandiri, Danamon, Huga dan DKI data dimasukkan secara global/ hasil jumlah lembar gabungan *cartridge*, sedangkan untuk Bank Permata dan BNI'46 data di-*input per type/ cartridge*).
    - d. Untuk Bank Mandiri tekan 1 (ketik jumlah lembar uang)
    - e. Untuk Bank Lippo tekan 3 (50.000) / 4 (100.000) lalu ketik jumlah lembar uang yang ada di *cartridge/ form* pengisian ATM
    - f. Untuk Bank Permata tekan 1 dan 2, jika pengisian 2 *cartridge*.
    - g. Tekan 10 TEST CASH lalu ENTER untuk *test dispenser* dengan cara *Check status* di *display* monitor jika tampilan "GOOD" berarti dispenser sudah baik. Lakukan TEST CASH sekali lagi untuk memastikan CDM keadaan baik.

- a. Proses pengambilan kKartu tertelan bila pada counter awal terdapat jumlah kartu tertelan, untuk memastikan sesuai dengan jumlah fisik, maka melakukan penarikan *card module*.
- b. Mengambil kartu tertelan tersebut.
- c. Lalu tekan 6 CLEAR CARD lalu ENTER untuk menghapus data jika ada kartu ATM yang tertelan



Sumber : Departemen CVS

#### 8. Pengambilan *Counter* Akhir

Tekan 4 PRINT CNTRS lalu ENTER untuk mencetak COUNTER AKHIR sebanyak 3 kali, caranya seperti pengambilan *counter* awal.

#### 9. Pengambilan data *electronic journal*

- a. Masukkan *disket* ke dalam *floppy disk* :
- b. Untuk Bank Mandiri, Danamon dan Permata: Tekan 99 MORE. Tekan 50 RCOPY EJRNL. Tekan 40 INIT EJRNL

- c. Untuk Bank Lippp tekan 99 MORE, lalu tekan 40 INIT EJRNL
- 10. Keluarkan *diskette* dari *floppy disk* setelah lampu *indicator floppy disk* padam.
- 11. Pengecekan *environment*  
Melakukan penggantian *paper receipt printer* jika didapati *paper printer* mendekati *sensor low*.
- 12. *Closing* dan Admin
  - a. Tutup kasanah dengan mengacak kombinasi manual dan *closing cenccon*.  
(Sebelum menutup pintu kasanah, pastikan seal *cartridge* dan *divert* serta *sticker* terpasang dengan baik)
  - b. Kemudian melakukan proses ADMIN sesuai Bank masing-masing
  - c. Proses *replenishment* Selesai.

SOP keluar: Sebelum meninggalkan lokasi ATM periksa kembali kondisi mesin, pastikan semua pintu dalam keadaan terkunci dan cek peralatan jangan sampai ada yang tertinggal.

#### 4.5.2 Pengiriman Uang Tunai atau *Cash-in-Transit (CIT)*

Pengiriman uang tunai atau kawal angkut uang atau dalam istilah bisnis lebih dikenal *cash in transit (CIT)* merupakan bentuk bisnis yaitu suatu jasa atau pelayanan pengantaran atau pengambilan dalam bentuk uang tunai atau barang berharga dengan sistem yang aman, akurat dan tepat waktu. Dalam operasional *CIT* uang tunai dan barang-barang berharga ditandai, *bar kode* dan diangkut dalam kendaraan yang aman, didampingi oleh personil polisi bersenjata sebelum disimpan pada tujuan tertentu. Dengan melalui pemahaman *customers'r equirments*, perusahaan Certis cisco telah menggunakan teknologi untuk merencanakan rute secara efektif dan melacak kendaraan dengan akurat. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk memberikan layanan yang cepat dan efisien setiap saat.

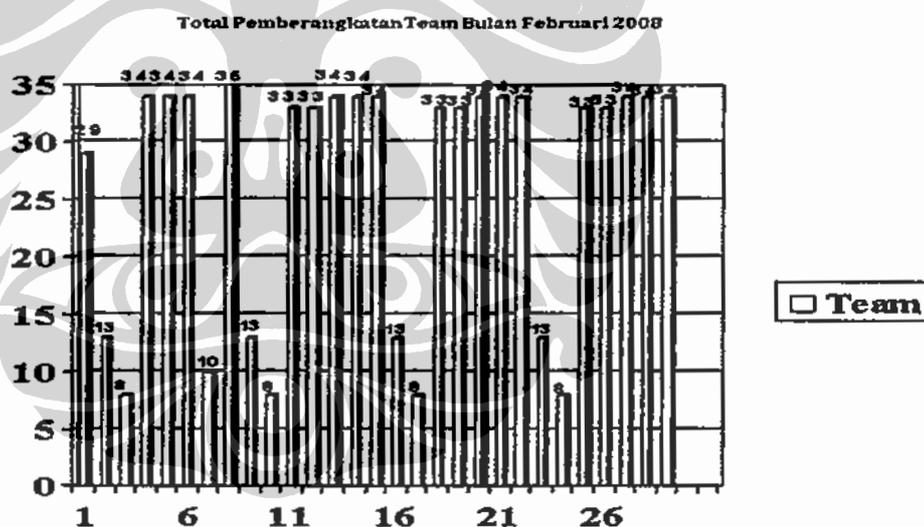
Muhammad Oei<sup>8</sup> (15 Maret 2010) memaparkan tentang layanan yang baik terhadap para pelanggan harus mengenal rute aman dan lokasi perusahaan klien:

<sup>8</sup> Wawancara Informan hari Rabu dan Kamis tanggal 10 dan 11 maret 2010 pukul 12.00-13.00 Wib., Muhammad Oei, No. 08052427, No Tlp. 081318892299, Jabatan TL (tim leader)

Pengiriman uang tunai biasanya berangkat pagi mulai pukul 06.00 sampai selesai ada 6 Tim, kalau malam pukul 19.00- pagi. Tim harus mengetahui sasaran tujuan pengiriman. Juga dituntut faham daerah jalan atau route yang macet dan daerah rawan. Route perjalanan bisa berubah-ubah, CIT telah menggunakan GPS sebagai sarana control. Tim harus bertugas dengan baik dan profesional, Evaluasi tugas dilakukan setiap hari, bila pelayanan dinilai buruk oleh klien, maka sangsinya kami TL bisa dipindahkan. Tugas CIT dibagi-bagi, yang saya layani kalau ATM ada BI, Bank DKI, Danamon, Mandiri, CIMB Niaga, BRI, BNI, HSBC, UNC. Kalau Ritel; Alfa Mart, J.Co, Bread Talk, Carrefour, dan pabrik-pabrik yang di Tangerang, Bekasi, Bogor. Semua harus terlayani dengan aman.

Gambar 4.7

## Operasional Pemberangkatan Tim, Bulan Februari 2008



Sumber: Departemen CVS

Informasi terkait operasional CIT diperoleh pula dari hasil wawancara dengan Antonius Sunar Wibowo<sup>9</sup>, (15 maret 2010) di bawah ini:

Kebijakan Pimpinan PT certis Cisco terkait operasional pengiriman uang menyangkut pelayanan (*service*) CIT yang baik dan cepat kepada klien. tujuan utama pekerjaan melakukan pengambilan atau pengantaran uang sesuai dengan order dari nasabah secara tepat waktu akurat dan aman.

<sup>9</sup> Manajer operasional STC- CIT yang juga masih merangkap sebagai *manpower*

Selanjutnya, kendaraan operasional P.T. Certis Cisco, kendaraan pendukung kegiatan operasional pengiriman uang yang memenuhi standar kendaraan pengamanan jasa angkut yang telah beroperasi di Jakarta maupun di seluruh cabang di Indonesia. Jadi, pengawalan dilakukan dengan kendaraan pengangkut uang didampingi pengawal polisi bersenjata. Sementara itu, informasi mengenai kendaraan CIT sesuai hasil wawancara dengan Bripda Saeful Anwar (12 maret 2010) sebagai berikut di bawah ini:

Jenis kendaraan yang digunakan di Cisco ada 2 macam yaitu Isuzu panther jenis yang satu lagi jenis mobil Elf. Kalo yang Elf ada yang sebagian mungkin AC-nya mati bahkan kondisi luarnya sudah tidak layak.

Gambar : 4.8  
DAFTAR MOBIL CIT JAKARTA

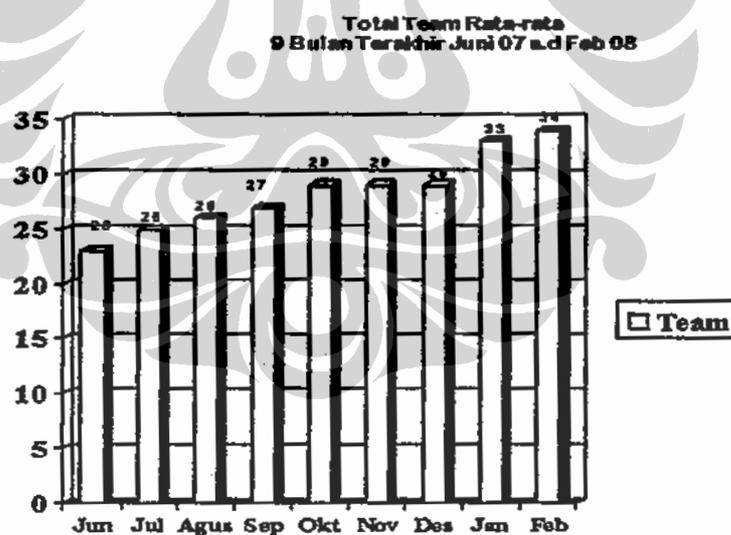
S/No	Registration No.	Type of Veh	Information	Yr. Purchased	Remarks
1	B 9081 BO	Panther 2000	CIT	30-Jun-2000	Jakarta
2	B 9096 BO	Panther 2000	CIT	30-Jun-2000	Jakarta
3	B 9803 WO	Panther 1997	CIT	30-Jun-1997	Jakarta
4	B 9804 WO	Panther 1997	CIT	30-Jun-1997	Jakarta
5	B 9805 WO	Panther 1997	CIT	30-Jun-1997	Jakarta
6	B 9806 WO	Panther 1997	CIT	30-Jun-1997	Jakarta
7	B 8614 RM	Panther 2005	CIT	9-Jan-2007	Jakarta
8	B 8932 QO	Panther 2006	CIT	25-Jan-2007	Jakarta
9	B 9588 V	L 300 1999	CIT	15-Sep-1999	Jakarta
10	B 9591 M	L 300 1997	CIT	1-Nov-1999	Jakarta
11	B 9530 S	L 300 1999	CIT	10-Sep-1999	Jakarta
12	B 9587 V	L 300 1999	CIT	10-Sep-1999	Jakarta
13	B 9073 OS	L 300 2005	CIT	04-Jun-2005	Jakarta
14	B 9074 OS	L 300 2005	CIT	04-Jun-2005	Jakarta
15	B.9470 OG	L 300 2005	CIT	12-Jan-2006	Jakarta
16	B.9469 OG	L 300 2005	CIT	12-Jan-2006	Jakarta
17	B.8481 HJ	Panther	CIT	28-Feb-2006	Jakarta
18	B 9302 EM	Isuzu Elf 2001	CIT	1-Nov 2001	Jakarta
19	B 9579 SX	Isuzu Elf 2001	CIT	28-Feb-2002	Jakarta
20	B 9130 GA	Isuzu Elf 2003	CIT	1-Jun-2003	Jakarta
21	B 9771 TP	Isuzu Elf 2006	CIT	23-Mar-2007	Jakarta
22	B 9589 V	L 300 1999	CIT	10-Sep-1999	Jakarta
23	B 9311 V	L 300 1999	CIT	1-Nov-1999	Jakarta
24	B 8934 PD	Panther 2000	CIT	30-Jun-2000	Jakarta
25	B 9575 SX	Isuzu Elf 2001	CIT		Jakarta
26	B8436KO	Panther 2004	CIT		Jakarta
27	B8614 RM	Panther	CIT		Jakarta
28	B 2829 GU	Panther	CIT		Jakarta
29	B2743IX	Panther	CIT		Jakarta
30	B 8744 OB	Panther	CIT	14-Dec-2007	Jakarta
31	B2046EO	Panther 1997	CIT	9-Jul-1997	Jakarta
32	B 9540 S	L 300 1999	CIT	10-Sep-1999	Jakarta
33	B 9586 V	L 300 1999	CIT	10-Sep-1999	Jakarta
34	B 8164FR	Panther	CIT		Jakarta
35	B 8379OA	Panther	CIT	02-08-2007	Jakarta
Total mobil				35	

Sumber : Dep. Logistik Certis Cisco

Untuk melaksanakan pelayanan pengantaran atau pengambilan dalam bentuk uang tunai atau barang berharga dengan sistem aman, akurat dan tepat waktu, tim operational *CVS-CIT* dituntut mampu menguasai atau mampu menjalankan prosedur kerja yang ditetapkan oleh management PT Certis Cisco agar tidak terjadi kesalahan pada waktu pelaksanaan kerja. Antonius Sunar Wibowo (8 Maret 2010) menekankan tentang prinsip pengamanan setiap petugas harus mengikuti *SOP* masing-masing;

Pada saat melakukan rekrutmen karyawan di seleksi secara terinci, *background* dan kemampuannya. Selanjutnya dilakukan pelatihan dan pengenalan pekerjaan serta prosedur yang harus selalu dilakukan. ..Alasannya adalah karena saya yakin masalah dapat timbul ketika para petugas tidak menjalankan *SOP* masing-masing yang harus dipedomani dan dilaksanakan di Sisco semua tahapan tugas telah dibuat *SOP*-nya.

Gambar 4.9  
Tabel Oprasional Tim selama Sembilan Bulan



Total armada sampai akhir Februari 2008 sebanyak 39 unit dengan rincian :  
- 4 unit kondisinya tidak bisa jalan

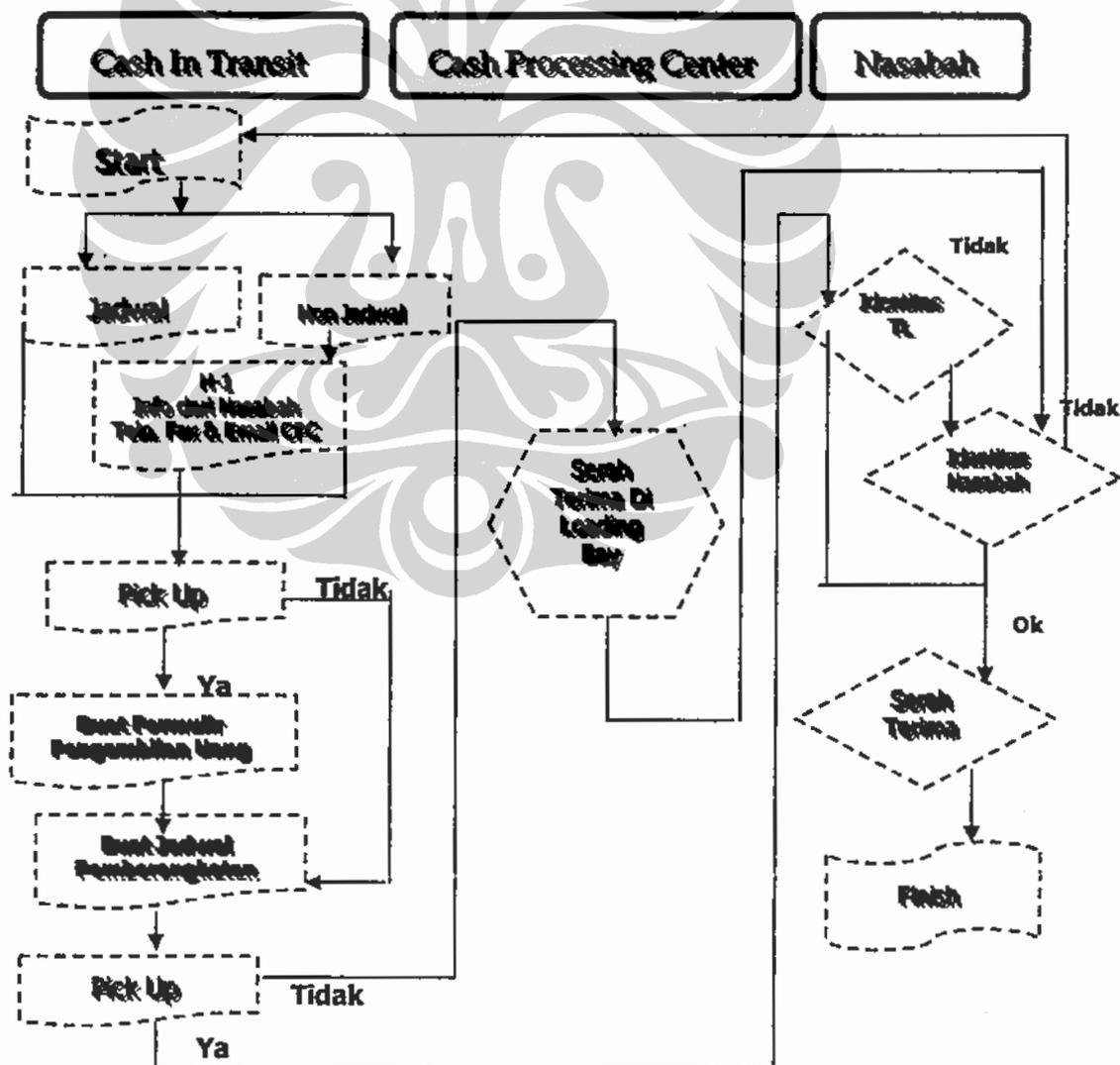
Sumber: Departemen *CVS*

Selanjutnya pola pengamanan ketika pemberangkatan Tim *CIT*. Sehubungan dengan itu peneliti telah melakukan observasi atau pengamatan umum dan pengamatan terlibat di lokasi penelitian. Peneliti mendapat informasi dari hasil pengamatan tentang

pengamanan fisik pada saat pemberangkatan. Pengamatan dilakukan tanggal tanggal 11 Maret 2010 pukul 08.00 sampai 12.00 Wib. Informasi yang diperoleh sebagai berikut:

- Pengemudi/ *assistance team leader* (ATL) mempersiapkan kendaraan di tempat antrian menuju lantai dasar tempat pengisian uang.
- Ketua tim (TL) mempersiapkan *form* pengisian dan perlengkapannya (tas, plastik dan *seal* alat segel).
- Setelah dipanggil kendaraan masuk ruang pengisian, pintu ruangan berpagar baja terbuka dan dikunci kembali dan tetap dalam pengawasan petugas jaga.

Gambar: 4.10  
Aliran Operasional CPC dan CIT  
(Operational Flowchart CIT-CPC)



Sumber : Departemen CVS-CIT

- d. Proses pengisian uang (*loading*) ke dalam kasanah yang berada pada bagian belakang kendaraan pengangkut uang. selanjutnya dilakukan pengisian uang pengisian uang/ kotak tempat uang kaset/ *cartridge*.
- e. Dilakukan penghitungan jumlah uang atau kotak/ kaset tempat uang oleh petugas bersama TL, dimasukkan ke dalam bag/ bungkus plastik dan disegel, kemudian dimasukkan ke dalam brankas/ kasanah yang berada di dalam kendaraan pengangkut sampai sesuai jumlahnya dengan yang ada dalam *form* pengisian. (diawasi *supervisor/ man-power*).
- f. Brankas dikunci dua kali dan di gembok kemudian pintu mobil dari belakang dikunci juga.
- g. Pintu keluar terbuka, maka kendaraan ke luar dari ruang pengisian pintu terbuka dan setelah mobil keluar dari ruang pengisian pintu ditutup kembali dan dijaga.
- h. ATL dan TL setelah siap berangkat baru menghubungi pengawal Polri yang siap dan telah ditunjuk oleh koordinator pengawal, setelah polisi pengawal masuk kendaraan lalu kendaraan menuju ke depan penjagaan pintu keluar, di sini dilakukan pengecekan dan pencatatan waktu pemberangkatan, nomor kendaraan dan identitas tim petugas kawal angkut uang (TL, ATL, Pengawal dan nomor urut kendaraan).
- i. Setelah sesuai dengan form-nya petugas mempersilahkan kendaraan keluar, kemudian di pos depan melapor lagi tentang kelengkapan dan kesiapan, setelah itu pintu gerbang luar dibuka petugas pintu dan kendaraan berangkat menuju tujuan. Pintu ditutup kembali.

Hasil pengamatan peneliti itu berkesesuaian dan dikuatkan dengan informasi hasil wawancara mendalam Muhammad Oei<sup>10</sup> hari Rabu dan Kamis tanggal (10 dan 11 maret 2010) saat jam istirahat dan 12.00-13.00 Wib. Memaparkan:

Hari ini saya datang pukul 06.30 Wib. Kemudian mempersiapkan perlengkapan; *Schedule, bag*, plastik. ...Melakukan *loading*; untuk gajian, tukar ..., dan *calling cleet* di *KTC (Kelapa Gading trade centre)* kontek kendaraan apakah kondisinya siap dan sudah di isi bahan bakar, Kemudian Melapor pada Man

<sup>10</sup> Informan Muhammad Oei, Jabatan TL (*team leader*), No. 08052427, No Tlp. 081318892299, sebelum di PT Certis Cisco pernah bekerja di P.T. Armorindo, Slipi.

power- untuk menanyakan apakah ada yang urgen; jauh atau permintaan khusus. Urutan kegiatan saat di kantor Cisco sebelum berangkat, meliputi:

- menyiapkan *seal* (segel), plastik dan *security bag* (kantong keamanan).
  - mengambil Surat Tugas ke *STC* sektor mana dan dapat nomor dari *scheduling*
  - mengambil uang (*pick up*) atau mengantar (*delivery*) pengiriman gaji untuk pegawai perusahaan atau uang tukar
  - TL melapor pada *manpower* dan pengurus / petugas *loading*
  - Mobil siap dan masuk *vout*: maka bag diisi uang oleh petugas *CPC* dimasukkan pada kasanah, kemudian kasanah dikunci dengan 2 gembok.
  - Keluar ruang *loading* menghubungi pengawal polisi yang sudah siap menunggu di pintu luar ruangan pengisian. Lalu ke penjagaan depan
- j. Dicatat oleh sekuriti gedung Tim nya siapa saja ( *TL*, *ATL*, Pengawal Polri) dan identitas kendaraan.

Dengan demikian, pengamanan secara fisik saat pemberangkatan melalui tahapan pengamanan yang sudah terpola dan ketat. Selain telah menerapkan ketentuan yang baku sesuai SOP pada saat pengisian di ruangan *loading bay*.

Selanjutnya pola pengamanan pada pelaksanaan kawal angkut uang selama dalam perjalanan. Informasi yang didapat dari wawancara dengan Mohammad Oei (12 maret 2010) pukul 09.00 Wib. memaparkan informasi pengamanan di jalan sebagai berikut:

Di perjalanan, Setelah kendaran bergerak ke luar kantor Cisco Sunter, *TL* baru menginformasikan akan ke mana tujuan atau rute pertama, berdasarkan *guide* dari tim monitoring, *TL* terus melakukan kontak dan melaporkan situasi perjalanan. ..saya selalu menegur *ATL* bila lupa mengunci pintu, juga mengingatkan agar tim jangan mengantuk; Tim tidak berhenti diperjalanan, bila terpaksa harus makan pilih di tempat yang aman, misal di sekitar tempat nasabah ( bank, kantor atau sekitar *ATM* yang aman); Dalam kondisi harus berhenti di jalan karena darurat, contoh ban gembos, maka *TL* tetap di dalam, *ATL* ke luar mengecek keadaan ban, pengawal mengawasi...”

”..Antisipasi mencegah kejahatan dan cegah kerugian ada SOP nya; Mobil harus selalu terkunci, *TL* selalu mengingatkan *ATL*, Kaca spion selalu dipantau oleh *ATL* dan bila ada yang mencurigakan/ membuntuti memberi tahu pengawal,

TL memerintahkan tambah kecepatan atau mencari tempat aman seperti Polsek terdekat atau perkantoran tempat umum. Serta merta TL melapor melalui IIP pada monitoring situasi yang terjadi.

Diperoleh informasi bahwa dalam satu kali pemberangkatan kendaraan tim pengangkut uang terdiri atas beberapa tujuan kunjungan atau persinggahan, sehingga fisik petugas tim harus prima, terutama pada akhir dan awal bulan kegiatan kawal angkut uang sangat padat, karena permintaan klien atas kebutuhan atas kebutuhan nasabahnya. Sebagaimana hasil wawancara lanjutannya berikut:

Saya selalu mempersiapkan diri untuk pekerjaan saya, misalnya saya tidak pernah ngantuk, karena saya cukup tidur, karena Dalam satu hari satu tim melakukan sekitar 10 pengiriman (*delivering*) atau pengambilan (*collecting*) sesuai Form kecil : TL, ATL (karcis TL/ Rekon). Bahkan setiap tanggal 25 sampai tanggal 5 tiap bulan, waktu sibuk baik untuk pabrik atau ATM bank, DO bisa sampai 10 titik untuk satu team, padahal ada lebih 70 TL dan 70 ATL, Waktu sibuk ATM juga setiap Senin setor, bila Jumat- kuras (banyak nasabah mengambil uang di ATM).

Hasil wawancara dengan Antonius Sunar Wibowo, 8 Februari 2010 pukul 14.30-15.00 memaparkan sebagai berikut:

Pengamanan informasi sudah dilakukan bahwa petugas itu mengetahui tugasnya beberapa saat sebelum mengerjakan tugas itu TL juga ATL, apalagi bagi pengawal polisi. Kemudian di jalan mereka dihimbau tidak menggunakan telepon komunikasi dengan orang luar.. kalau itu.. TL kalau misalkan driver pengawal itu sebenarnya kalau masalah apa...komunikasi ke luar.. Cuma kita hanya menyarankan baiknya jangan karena mereka harus konsentrasi dengan kondisi lingkungan, misalnya driver harus mawas diri, begitu juga dengan pengawal. Secara tertulis memang belum ada ,tapi himbauan itu sudah kita bilang ke mereka.

Berkaitan dengan pengamanan selama di perjalanan tersebut juga dikuatkan oleh informasi dari Hasil wawancara dengan Security advisor, Mahyudi (17 Februari 2010) pukul 11.00 Wib. memaparkan sebagai berikut:

Kita selalu.... Pertama-tama untuk anggota ini melalui koordinatornya supaya benar-benar mengikuti aturan dari Perusahaan jangan meninggalkan kendaraan apabila kendaraan itu masih dalam keadaan terisi, jadi koordinatornya, *TL* selalau memberitahukan intruksi dan aturan *SOP* perusahaan, harus hati-hati dan waspada dan mungkin mereka sudah diberikan penekanan juga oleh pimpinannya masing-masing kan banyak itu perampok itu ada bisa mancing kecelakaan terus nanti anggotanya turun lengah, mereka mencari kelengahan anggota mungkin juga ada kerjasama antara *TL*, *ATL* dengan pihak luar, sehingga dia tau kelemahan anggota yang mengawal.

Selanjutnya kcsesuaian informasi juga menguatkan bahwa pola pengamanan pada kegiatan pengiriman uang diperoleh dari Petugas pengawal dari Polri. Wawancara Briptu saeful Anwar ( 9 Maret 2010) pukul 09 Wib. memaparkan sebagai berikut:

Pengawalan merupakan tugas Polri pelayanan masyarakat, juga pengisian *ATM* dan *CIT*, Untuk mencegah perampokan, selalu menjaga kewaspadaan, walaupun terhadap personil Cisco sendiri. Sebab perampokan dapat melibatkan orang dalam juga, Ancaman terhadap kawal angkut uang adalah perampokan bersenjata, maka saya selalu hati-hati dan waspada menggunakan senjata api lipat panjang Sabhara V-2, Menjaga kerahasiaan tidak menceritakan atau membocorkan kegiatan kawal angkut pada orang lain, Briefing pers cisco oleh supervisor, Pengawal oleh Perwira pengawas yang bertugas juga di kantor Cisco. Arahan rutin dari komandan di kesatuan Polda Senin dan Kamis. Untuk *SOP* tiap tugas ada untuk karyawan, untuk pengawal Polri sesuai Protap pengawalan Menjaga perjalanan uang yang tersegel dengan tetap siaga senjata siap di depan.

Informasi hasil wawancara dengan Antonius Sunar Wibowo Manager (8 Februari 2010) pukul 14.30-15.00 memaparkan sebagai berikut:

Kalau di bisnis *CIT* Jakarta sebenarnya kita juga terbesar, kalau di *ATM* mungkin ada yang juga besar, kalau di *CIT* kita memang kategorinya disegani, karena gini : 1.kelebihan dari kita, disini ada konfirmasi transaksi. Konfirmasi itu digunakan untuk memastikan karyawan tersebut masih karyawan sisco bukan, konfirmasi *by phone* langsung ke bagian *CPC*, bukan bagian operasional jadi

sudah lain pihak. Jadi kalo misalnya ada indikasi untuk...curang segala macam itu kecil kemungkinan, makanya kita beda, jadi setiap tim itu akan dibekali speciman itu ...untuk nasabah. Jadi nanti nasabah itu akan tahu, kadang kala speciman itu misalnya bisa aja...belum kenal .tapi...disamping menanyakau langsung identitas dan melihat tanda pengenal Cisco....pada saat petugas datang mereka bisa dikonfirmasi. Sebelum uang itu dikasih ke nasabah, nasabah itu berkewajiban konfirmasi.

#### 4.5.3 Metode Kerja Pengiriman Uang Tunai (*Cash in Transit*)

Pelayanan *CIT* dalam serah terima uang tunai ditcrapkan dengan metode kerja dengan bentuk sebagai berikut:

1. *Said To Contains* (tidak dilakukan penghitungan lagi atas jumlah uang tunai)
2. *Bulk Bundle Count* (serah terima dengan penghitungan fisik uang tiap bundel)
3. *Count On Sight* (perhitungan secara detail antara kedua belah pihak)

##### 4.5.3.1 Metode Serah Terima *Said To Contain*

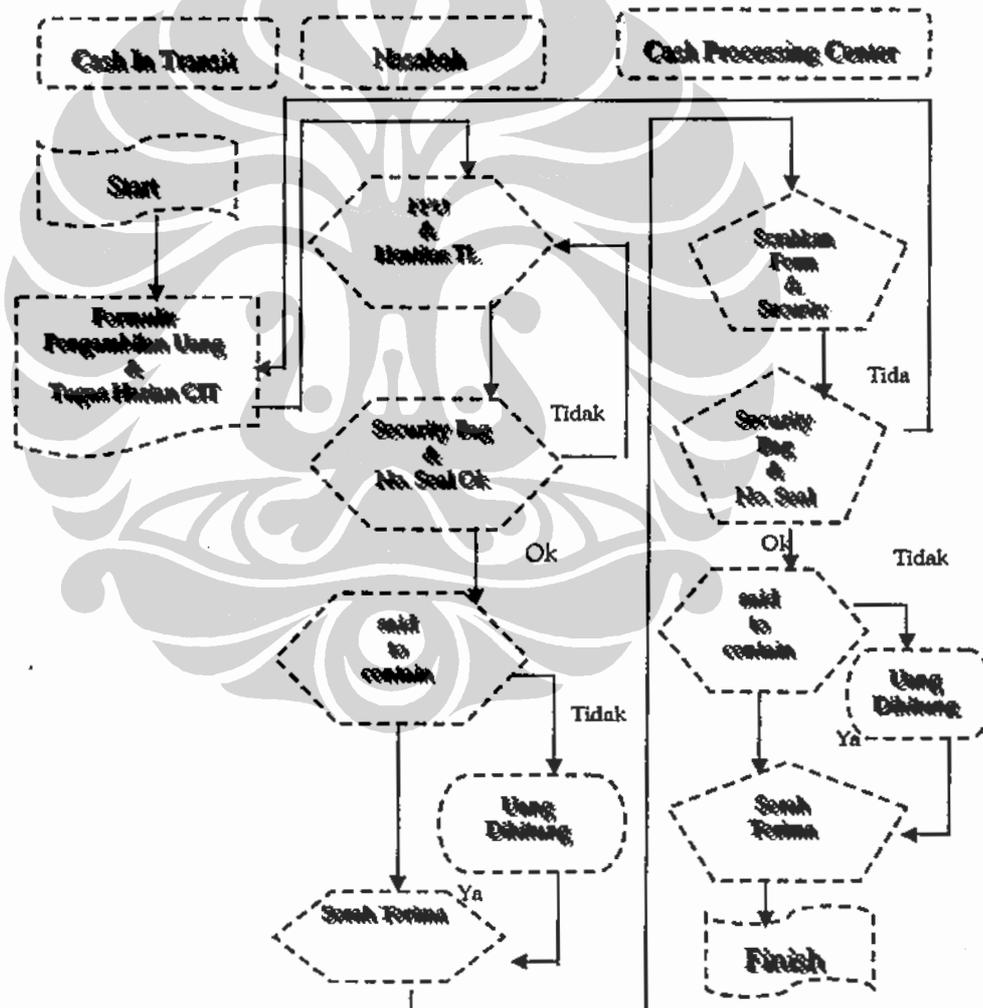
*Said To Contain* adalah suatu bentuk serah terima uang tunai atau barang yang dilengkapi dengan tanda terima. Dimana pihak penerima hanya menerima *security bag* atau *security envelope* yang sudah disegel. Tidak dilakukan penghitungan lagi atas jumlah uang atau barang. Tanda terima tersebut harus dicantumkan nilai nominal isinya. Saat serah terima kondisi *security bag* atau *security envelope* tidak boleh dalam keadaan cacat (tidak robek). Informasi tentang serah terima pengiriman atau penarikan uang di peroleh hasil wawancara dengan Mohammad Oei sebagai *TL (team leader)*:

*TL* memberi intruksi ke driver mencari tempat aman/ jarak aman, buka kunci, mengeluarkan uang, mengunci kembali dan yang memegang kunci *TL* diawasi pengawal. Sementara memasang menukar kaset di *ATM* atau menyettor atau mengambil, posisi *ATL* tidak jauh-jauh dari kendaraan. *TL* menemui nasabah tanda tangan penyerahan uang untuk nasabah wajib *seal* dan nomor bag *security* ke nasabah dibuka dan tidak dihitung secara rinci hanya per/ ikatan atau satuan. Sesuai dengan form pengiriman, setelah nasabah tanda tangan kembali.

1. Yang menyerahkan, diwakili oleh 1 orang.

- a. TL mengecek *security bag* dalam keadaan utuh (tidak robek).
- b. Segel/seal *security bag* atau *security envelope*.
- c. Mencatat nomor *seal*, jumlah nominal pada lembar serah terima
- d. Menyerahkan pada penerima 1 dengan memperlihatkan nomor *Segel Security bag* dan *security envelope* dalam keadaan utuh.

Bagan: 4.11  
Aliran Pengambilan (*Pick-up*) *Said To Contain*  
(Operational Flowchart *Pick-Up*)



Sumber: CVS-CIT Dept.

2. Penerima 1, diwakili oleh 1 orang.
  - a. Melakukan serah terima pada lembar serah terima

- b. Cek kondisi segel atau nomor segel dalam keadaan utuh dan sesuai dengan yang tertulis pada lembar serah terima, begitu juga *security bag* atau *security envelope* tidak robek (cacat).
  - c. Menjaga keutuhan segel *security bag* atau *security envelope* agar tidak rusak
3. Penerima 2, diwakili oleh 1 orang.
- a. Cek kondisi segel atau nomor segel dalam keadaan utuh dan sesuai dengan yang tertulis pada lembar serah terima, begitu juga untuk *security bag* atau *security envelope* tidak robek (cacat).
  - b. Bila yakin kondisi bagus, lakukan serah terima pada lembar serah terima.
  - c. Tanggung jawab ada pada pihak yang menyerahkan apabila ada selisih, selama *security bag* atau *security envelope* dan segel dalam keadaan bagus dan benar.
4. Pengambilan (*Pick-up*) *Said To Contain*
- a. Yang memasukkan uang kedalam *security bag* atau *security envelope* dan melakukan penge-seal-an adalah nasabah.
  - b. Yang menulis pada lembar formulir pengambilan uang adalah nasabah.
  - c. Cek kondisi *security bag* dan *seal*, harus bagus .
  - d. Cek nomor seal sesuai dengan yang tertulis pada formulir pengambilan uang.
  - e. Cek tidak ada penebalan untuk rincian atau jumlah nominal.
  - f. Cek bila ada perubahan rincian atau jumlah harus ditulis disamping/ di bawahnya dari yang direvisi dan harus dicoret dan diparaf oleh pembuat revisi.
  - g. Menandatangani transaksi oleh kedua belah pihak, stempel perusahaan, tanggal dan jam transaksi.
5. Pengiriman (*Delivery*) *Said To Contain*
- a. TL memberikan *security bag* dan formulir pengiriman kepada nasabah.
  - b. Memastikan Nasabah yang menerima adalah yang berwenang.
  - c. Minta Nasabah memeriksa jumlah uang sesuai permintaan.
  - d. Minta Nasabah memeriksa *security bag* dan seal harus bagus.
  - e. Minta Nasabah mencocokkan nomor seal *security bag* atau *security envelope* sesuai yang tercantum pada formulir pengiriman.
  - f. Minta nasabah untuk membuka *seal* tersebut (*team leader* tidak diperkenankan

membuka *seal* tersebut).

- g. Uang tidak dihitung secara rinci.
- h. Minta nasabah menandatangani, *stamp* perusahaan, tanggal dan jam transaksi pada formulir pengiriman.

#### 4.5.3.2 Penyerahan dengan Penghitungan (*Count On Sight*)

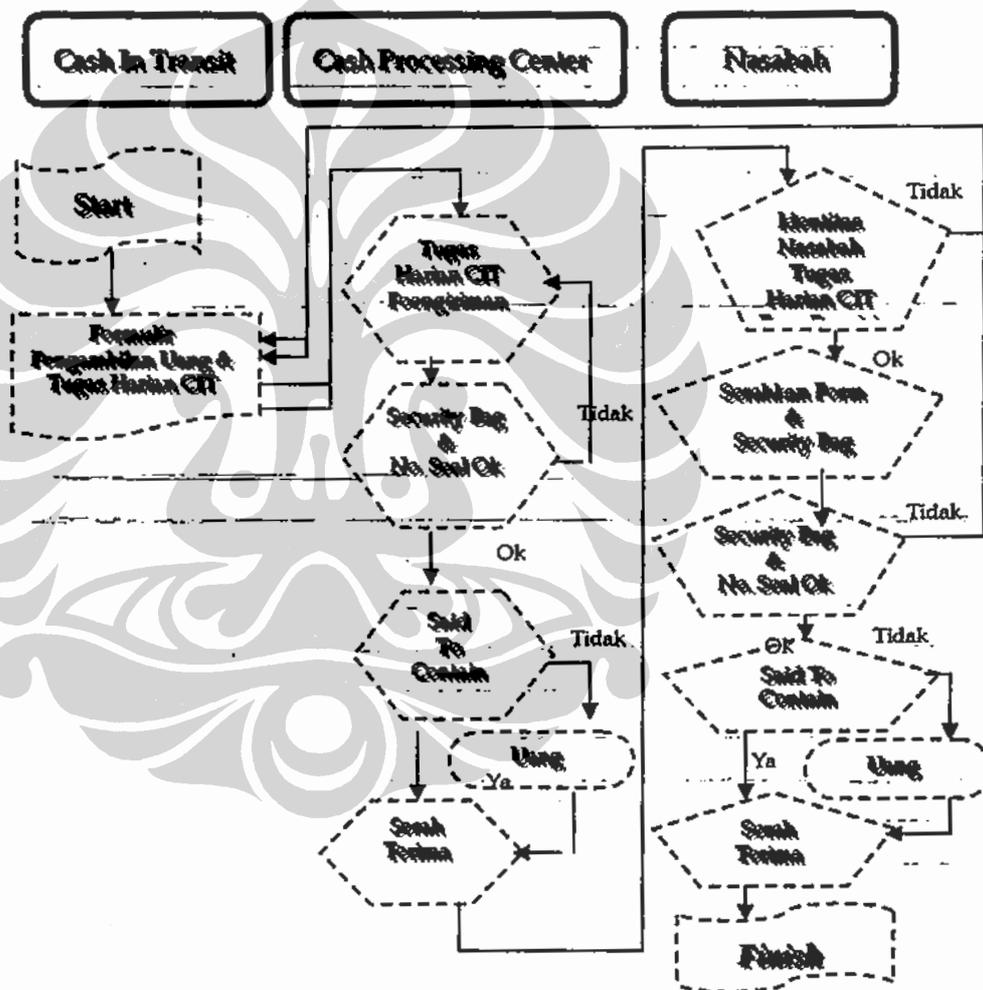
*Count on sight* adalah suatu bentuk serah terima uang/ barang yang dilengkapi dengan tanda terima. Dimana pihak penerima hanya menerima suatu tas sekuriti, amplop sekuriti yang sudah disegel (bersegel)/ di-*seal* (dilabel) dan dilakukan perhitungan dahulu secara detail antara kedua belah pihak. Tujuan dilakukan perhitungan adalah untuk menghindari terjadinya selisih setelah pembawaan ke lokasi tujuan.

1. Yang menyerahkan, diwakili oleh 1 orang.
  - a. TL mengecek dan memastikan *security bag* dalam keadaan utuh (tidak robek).
  - b. Menyerahkan uang yang sudah dihitung secara detail kepada penerima
  - c. Serahkan perincian *denom* atau jumlah kepada penerima 1
2. Penerima 1, diwakili oleh 1 orang.
  - a. Menghitung uang atau barang secara detail dan harus disaksikan oleh pihak yang menyerahkan.
  - b. Saat perhitungan bila ada selisih tanggung jawab penuh ada dipihak yang menyerahkan.
  - c. Tulis atau catat nomor segel dan jumlah nominal pada serah tarima.
  - d. Lakukan serah terima pada lembar serah terima.
  - e. Jaga keutuhan segel serta *security bag* atau *security envelope* agar tidak rusak.
3. Penerima 2, diwakili oleh 1 orang.
  - a. TL mengecek kondisi segel serta nomor segel dalam keadaan utuh dan sesuai dengan yang tertulis pada lembar serah terima, begitu juga untuk tas, amplop tidak robek/ cacat.
  - b. Menghitung uang/ barang secara detail, yang ada di tas/ *amplop security*.
  - c. Perhitungan disaksikan oleh penerima 1. Saat penghitungan bila ada selisih tanggung jawab penuh ada di pihak penerima 1.
  - d. Lakukan serah terima pada lembar serah terima.

#### 4. Pengiriman (*Delivery*) *Count On Sight*.

- TL memberikan *security bag* dan formulir pengiriman kepada nasabah.
- Memastikan nasabah yang menerima adalah yang berwenang.
- Minta nasabah memeriksa jumlah uang sesuai permintaan.

Bagan : 4.12  
Aliran Operasional Pengiriman  
(Operational Flowchart Delivery)



Sumber : CVS-CIT Dept.

- Minta nasabah memeriksa *security bag* dan seal harus bagus.
- Minta nasabah mencocokkan nomor *seal security bag* atau *security envelope* sesuai yang tercantum pada formulir pengiriman.

- f. Minta nasabah untuk membuka seal tersebut (*team leader* tidak diperkenankan membuka *seal* tersebut).
- g. Minta nasabah menghitung, tunggu dan tetap mengamati nasabah menghitung.
- h. Minta nasabah menandatangani, stamp perusahaan, tanggal dan jam transaksi pada formulir pengiriman.

#### 5. Pengambilan (*pick-up*) *Count On Sight*.

- a. Uang dihitung secara rinci (*detail*).
- b. Yang memasukkan uang dan penge-*seal* - an adalah *team leader*.
- c. Yang menulis pada lembar formulir pengambilan uang adalah *team leader*.
- d. Jumlah uang yang ditulis berdasarkan hasil penghitungan.
- e. Minta nasabah memeriksa *security bag* dan *seal*, harus bagus.
- f. Minta nasabah mencocokkan nomor *seal* sesuai yang tercantum pada formulir pengambilan uang.
- g. Minta nasabah memeriksa jumlah uang sesuai slip penyetoran.
- h. Tanda tangani transaksi oleh kedua belah pihak, *stamp* perusahaan, tanggal dan jam transaksi.

#### 4.5.3.3 *Bulk Bundle Count*

1. Pengiriman/pengambilan uang berdasarkan instruksi customer dengan melakukan penghitungan fisik uang tiap *bundle* (100 lembar) dan tiap lembar dari sisa uang keseluruhan perdenominasi (kurang dari 100 lembar) oleh petugas *CIT* saat di lokasi.
2. Petugas *CIT* wajib: Menunjukkan *ID*; material dan dokumen *CIT*; melakukan proses pengemasan dan pengsegelan; menuliskan jumlah uang berdasarkan denominasi ke dalam dokumen *CIT*.
3. Petugas Customer wajib memastikan keabsahan *ID*; material dan dokumen *CIT* dalam kondisi bagus dan benar sebelum tim *CIT* melakukan proses pengemasan dan penyegelan. Melakukan pengawasan selama proses penghitungan dan pengemasan.

4. Petugas customer tidak diperkenankan membantu proses penghitungan; pengemasan dan pengsegelan.

#### 4.6 Ancaman Spesifik terhadap Pengiriman Uang Tunai

##### 4.6.1 Ancaman Perampokan

Peneliti setelah melakukan wawancara secara mendalam dari para informan utama diperoleh informasi bahwa ancaman spesifik terhadap kegiatan kawal angkut uang semua informan menjawab ancaman perampokan dan ditekankan perampokan bersenjata. Penyebab utama perampokan adalah mungkin karena akumulasi jumlah uang tunai yang banyak. Akumulasi semacam itu tidak hanya menarik perampok yang telah mengetahui jumlah uang tunai yang diangkut, melainkan sekaligus menjadi daya tarik bagi perampok. Wawancara senada itu diutarakan oleh informan sebagai berikut:

1. Saeful Anwar (9 Maret 2010) menyampaikan sikapnya bila berhadapan dengan ancaman perampokan sebagai berikut:

Yang dapat mengancam tugas pengawalan uang tunai: ya perampokan pak, terutama yang bersenjata, yang akan saya lakukan kalau ada perampokan mengancam dengan senjata, ya saya akan sesuai arahan komandan kalau perampok mengancam kita boleh langsung tembak, kita lumpuhkan mereka, gak usah diperingatkan dan jangan sampai keduluan ketembak. kita selamatkan tugas pengawalan.

2. Muhammad Oei (12 Maret 2010) menuturkan pencegahan perampokan selama perjalanan sebagai berikut:

Mobil harus selalu terkunci, TL selalu mengingatkan ATL; Kaca spion selalu dipantau oleh ATL dan bila ada yang mencurigakan/ membuntuti memberi tahu pengawal; TL memerintahkan tambah kecepatan atau mencari tempat aman seperti Polsek terdekat atau tempat umum; TL melapor melalui HP pada monitoring situasi yang terjadi.

3. Mahyudin dalam wawancara (17 Februari 2010) mengungkapkan perampokan dengan sikap kehati-hatian petugas pengawal sebagai berikut:

Sudah diberikan penekanan juga oleh pimpinannya masing-masing kan banyak itu perampok itu ada bisa mancing kecelakaan terus nanti anggotanya

turun langkah, mereka mencari kelengahan anggota cari kelengahan anggota, mungkin juga ada kerjasama antara *TL*, *ATL* dengan pihak luar, sehingga dia tau kelemahan anggota yang mengawal.

4. Antonius Sunar Wibowo (15 Maret 2010) menceritakan prosedur kerja yang harus dijalankan dalam menghindari ancaman perampokan sebagai berikut:

Sampai dilokasi mobil diparkir di tempat yang aman,.. terus dia keluarkan bag karena setelah bag dikeluarkan ditutup dikunci gembok, kunci itu dia bawa pokoknya itu driver ga megang kunci sama sekali,dia masuk di iringi sama pengawalnya, bawa uang dekatilah sama nasabah,selesai itu dia lansung masuk pada salah satu mobil itu berbarengan yang jelas... diantar pulang oleh pengawalnya,baru driver sama dianya berbarengan keluar ...jadi yg diperbolehkan misalnya salah satu atau mungkin dua itu masih ada dimobil sementara satu keluar itu ga boleh, satu keluar semua harus keluar, satu masuk semua masuk.

#### 4.6.2 Kejahatan oleh Internal

Informasi penting yang diperoleh dari hasil wawancara dengan bagian *compliance* dan *supervisor* ancaman selanjutnya selain perampokan yang sangat mengawatirkan manajemen, karena dapat merugikan perusahaan adalah kejahatan oleh internal. Sebagaimana hasil wawancara Wahyudi, Supervisor *compliance*, (19 Maret 2010) pukul 15.00 memaparkan sebagai berikut:

Selisih pada pengisian *ATM* sering kali terjadi Cisco dikomplin oleh pihak bank, Selisih itu walaupun tidak besar, tetapi banyak *ATM* yang terjadi kehilangan dan komplin itu hampir sestiap hari ada beberapa yang masuk. Memang kesalahan tidak selalu karena kesalahan petugas kadang hanya kesalahan teknis, tapi kan itu memunculkan kesempatan yang memancing karyawan melakukan pelanggaran, walaupun hanya beberapa lembar uang, tapi pernah juga selisih terjadi sampai 27 juta rupiah.

Antonius dalam wawancara (15 Maret 2010), sesungguhnya karyawan Cisco sudah melauai proses seleksi, namun bila masih ada pelanggaran, maka manajemen harus lebih ketat melakukan pencegahan dengan pengawasan, ulasannya sebagai berikut:

Pada saat melakukan rekrutmen karyawan telah di seleksi mengenai *back ground* dan kemampuannya. Selanjutnya dilakukan pelatihan dan pengenalan pekerjaan serta prosedur kerja yang harus selalu dilakukan. Selain itu yang paling penting adalah penekanan untuk bekerja secara jujur dan tidak melakukan tindakan tidak terpuji.

Mahyudin (17 Februari 2010) menuturkan bahwa kerawanan terbesar dalam bisnis *CIT* menurutnya terutama saat penghitungan dan pengepakan uang. Sebagai berikut:

Walaupun petugas *CPC* keluar dan masuk selalu menggunakan pakaian khusus dan digeledah serta diawasi dimonitor *CCTV*, tapi namanya kecolongan itu ada aja. emang hanya beberapa lembar yang digelapkan, cuma kan kalau dilakukan oleh banyakkkan dan sering, bisa rugi besar tuh perusahaan. Saya selalu diteken sama pimpinan untuk ngatasi itu, tim audit internal saya suruh kerja keras meriksa itu. Pokoknya kita tegas lah kalau tetangkap kita proses lah.

Kejahatan terkait pekerjaan sebagai kejahatan yang dilakukan oleh orang-orang yang mempunyai posisi sehubungan dengan pekerjaannya. Ia dalam wawancara berpendapat bahwa orang yang berstatus orang dalam mempunyai kemampuan lebih di bidang keuangan dan kelemahan sistem, sehingga lebih mudah menghindari jangkauan hukum karena sulit dalam pembuktian. Kejahatan internal diterapkan tidak hanya untuk pelanggaran yang dilakukan oleh pengusaha atau manajemen puncak, tetapi juga oleh pegawai perusahaan, misalnya; penggelapan uang, pencurian yang dilakukan oleh pegawai dan sebagainya.

#### **4.7 Mekanisme Kepegawaian PT Certis Cisco**

##### **4.7.1 Penerimaan Karyawan (*Recruitment*)**

Proses penerimaan karyawan di PT. Certis Cisco didasarkan kepada kebutuhan, yang mana setiap departemen yang membutuhkan karyawan akan mengirimkan permintaan karyawan. Hanya permintaan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan dan disetujui oleh management yang akan diproses oleh *HRD*. Antonius Sunar Wibowo dalam wawancara (15 maret 2010), menerangkan "Pada saat melakukan rekrutmen karyawan di seleksi secara terinci, *back ground* dan kemampuannya. Selanjutnya



para pencari kerja (*job seeker*), penelusuran perorangan untuk ahli, melalui pamflet/ banner yang disebar di tempat yang merupakan sasaran sumber tenaga kerja. Sedangkan rencana yang belum intensif dilakukan dalam pencarian sumber karyawan adalah; mengunjungi kampus (*campus visit*), *outsourcing*, hubungan dari orang dalam (*internal relationship*), *exhibition/ job fairs*, kunjungan ke daerah (*village visit*)

Proses rekrutmen diawali dari permintaan departemen pengguna personil karyawan (*manpower request departement*), kemudian dilakukan pemeriksaan keseimbangan (*check and balance*), setelah disetujui manajemen (*management approval*) maka dilakukan perencanaan penerimaan karyawan. Rekrutmen diawali dengan pencarian calon karyawan dari sumber tenaga kerja melalui: Memasang iklan di surat kabar (*advertising newspaper*), tayangan di situs internet (*internet job street*), pencarian langsung kepada perorangan (*head hunter*), melalui selebaran (*pamflet/banner*).

Adapun proses rekrutmen melalui proses: seleksi lamaran, Interview I oleh HRD, check references, Interview II oleh pengguna (*user*), *test driving* buat pengemudi, mengunjungi tempat tinggal calon karyawan (*visit reference*), pemeriksaan kesehatan, dan bila memenuhi syarat itu kemudian dibuat persetujuan/ perjanjian kerja (*appointment/ sign agreement*), selanjutnya orientasi kerja untuk penempatan.

#### 4.9.2 Penempatan

Istilah "*The Right Man in the Right Place*" merupakan pedoman PT Certis Cisco dalam menempatkan karyawan. Karena, pada prinsipnya ketidakmampuan karyawan dalam mengerjakan pekerjaan akan membuat motivasi kerjanya menurun, jika kualifikasi karyawan terlalu tinggi dibandingkan ruang lingkup kerjanya akan menyebabkan karyawan jenuh dan tidak memiliki tantangan lagi dalam kerjanya. Maka, PT Certis Cisco, selalu berusaha menempatkan karyawan sesuai dengan kemampuan. Karyawan yang telah lulus seleksi sebelum ditempatkan akan mendapatkan orientasi baik secara umum yang dilaksanakan oleh HRD maupun secara khusus yang dilaksanakan oleh Departemen masing-masing. Hal ini dimaksudkan agar karyawan sudah memiliki gambaran umum tentang perusahaan maupun kaitannya dengan ruang lingkup kerjanya.

#### 4.9.3 Pengembangan dan Latihan

PT Certis Cisco mempunyai salah satu motto "*Professionalism*", untuk menciptakan hal tersebut salah satu hal yang dilakukan adalah melalui program

pengembangan dan pelatihan yang diberikan secara berkala kepada karyawan. Program itu dilaksanakan dengan tujuan untuk meningkatkan keterampilan (skill), pengetahuan serta wawasan sehingga karyawan akan mampu meningkatkan kinerjanya.

Program pelatihan untuk karyawan dilaksanakan dengan 2 (dua) cara yakni:

- *In House Training*, Dilaksanakan dengan menggunakan pelatih dari dalam (karyawan), baik dengan pemberian materi dalam kelas (class room) maupun langsung mengerjakan pekerjaan tersebut (on the job training). Metoda pelatihan dengan cara ini sering dilakukan untuk melatih karyawan di operasional.
- *Out House Training*, Dilaksanakan dengan cara mengirimkan karyawan untuk mengikuti pelatihan di instansi pendidikan dengan ikatan dinas.

#### **4.9.4 Mutasi/ Rotasi**

Dalam upaya program pengembangan karyawan PT Certis Cisco melakukan mutasi antar cabang maupun antar departemen dan juga rotasi untuk memenuhi kebutuhan tenaga kerja serta memberikan kesempatan bagi karyawan untuk mendapatkan pengalaman baru yang bertujuan untuk menambah wawasan serta pengetahuannya.

#### **4.9.5 Promosi/ Demosi**

PT. Certis Cisco memberikan kesempatan yang seluas-luasnya berkompetisi dan berprestasi serta memiliki kesempatan yang sama untuk berkarir. Karyawan yang memiliki prestasi kerja yang baik, memiliki kesempatan untuk menduduki posisi yang lebih tinggi dengan tidak memperhatikan masa kerja. Karyawan yang dinilai baik, akan sangat memungkinkan dipromosikan pada jabatan yang lebih tinggi. Sebagai bentuk pembinaan kepada karyawan, PT Certis Cisco tidak hanya memberikan "reward" kepada karyawan berprestasi untuk di promosi namun karyawan yang dianggap tidak memadai dan disepakati oleh management dapat diturunkan jabatannya (demosi).

#### **4.9.6. Pemutusan Hubungan Kerja**

Pemutusan hubungan kerja (PHK) dapat terjadi baik yang diusulkan oleh perusahaan maupun karyawan. PHK yang diusulkan oleh karyawan atau bisa disebut "Pengunduran diri" sebaiknya dilakukan maksimal 1 (satu) bulan atau seminimal mungkin 2 (dua) minggu sebelum tanggal efektif. Pemutusan Hubungan Kerja yang diusulkan oleh perusahaan mengacu kepada UU 13/ 2005 tentang ketenagakerjaan.

#### **4.9.7 Tindakan Kejahatan/ Kriminal**

Perusahaan menindak keras akan tindakan kriminal/ kejahatan dan akan diproses melalui jalur hukum sesuai hukum yang berlaku di Negara Replubik Indonesia.

#### **4. 10 Hak dan Kewajiban Karyawan PT Certis Cisco**

##### **4.10.1 Pengupahan**

Penetapan upah ditentukan berdasarkan SK Direksi sesuai dengan jabatan, keahlian dan kecakapan. Upah tidak lebih rendah dari pada upah minimum yang telah ditetapkan pemerintah. Sistem pengupahan diatur menurut hubungan kerja karyawan berdasarkan Perjanjian Kerja yang ditandatangani. Kenaikan upah tidak dilaksanakan secara otomatis, tetapi berdasarkan penilaian prestasi kerja dan kondite karyawan melalui tata cara pengajuan usulan dan persetujuan kenaikan upah. Setiap tahun perusahaan akan meninjau kenaikan upah karyawan didasarkan pada tingkat laju inflasi dan kemampuan keuangan perusahaan. Jadi upah karyawan merupakan apek uang (*money*) dalam manajemen, sehingga tingkat kesejahteraan karyawan penting dalam pencegahan kejahatan.

##### **4.10.2 Pembukaan Rekening BII**

Setiap karyawan baru harus memiliki rekening BII, bila belum perusahaam akan memberikan surat pengantar untuk pembukaan rekening di Kantor Cabang BII terdekat dengan saldo awal Rp.120.000,- (termasuk materai dan kartu ATM) Pembayaran gaji melalui rekening bank BII pertanggal 25 di setiap bulannya dengan periode pembayaran tgl. 26 bulan lalu s/d 25 bulan berjalan.

##### **4.10.3 Tunjangan Hari Raya (THR)**

Besarnya tunjangan hari raya berpedoman pada Permenaker No.04 tahun 1994, sbb: Karyawan dengan masa kerja 12 (dua belas) bulan berturut-turut atau lebih mendapatkan 1 (satu) bulan upah. Karyawan dengan masa kerja 3 (tiga) bulan berturut-turut tetapi kurang dari 12 (dua belas) bulan diberikan secara proporsional dengan perhitungan masa kerja/12 bulan x 1 bulan upah.

##### **4.10.4 Lemburan**

Periode lembur adalah 1 (satu) bulan penuh terhitung sejak tgl 1 s/d 30 / 31. Lembur dibayarkan bersama dengan gaji bulan berikutnya. Ex. Lembur Januari dibayarkan pada gaji Februari. Mekanisme lembur tidak bersifat otomatis, artinya harus

ada pengajuan SPL (Surat Perintah Lembur) yang disetujui oleh pimpinan departemen yang pelaksanaannya langsung dibawah pengawasan seorang Supervisor. Jam lembur dimulai pada 1 jam pertama setelah berakhirnya jadwal kerja.

#### **4.10.5 Absensi**

Karyawan yang tidak masuk bekerja dikarenakan alasan yang tidak jelas/ tanpa pemberitahuan kepada atasan langsung atau HRD dianggap mangkir dan akan dikenakan sanksi administratif. Sanksi tersebut akan diperhitungkan pada periode penggajian bulan berikut.

#### **4.10.6 Personal Accident ( PA )**

Setiap karyawan baru akan diikutsertakan pada asuransi personal accident ( Sinar Mas ) terhitung sejak hari pertama bekerja.

#### **4.10.7 Kesehatan**

Karyawan berhak mendapatkan jaminan kesehatan untuk dirinya sendiri setelah melewati masa kerja 3 (tiga) bulan. Mekanisme yang digunakan adalah system *reimbursement*, yaitu karyawan berobat dengan menggunakan uang pribadi karyawan terlebih dahulu, lalu perusahaan akan menggantinya dengan syarat kwitansi dokter dan kwitansi obat telah diserahkan ke bagian HRD. Penggantian biaya pengobatan tersebut akan dibayarkan bersamaan dengan gaji. Untuk dokter penggantian biaya kesehatan disesuaikan dengan plafon posisi / jabatan karyawan. Sedangkan untuk obat-obatan diganti 80% dari total.

#### **4.10.8 Seragam, ID dan Atribut**

Setiap karyawan operasional mendapatkan seragam, ID card serta atribut lainnya. Properti ini menjadi tanggung jawab karyawan yang harus dijaga dan dipelihara dengan baik. Bila karyawan tersebut berhenti bekerja dari PT. Certis cisco, yang bersangkutan harus mengembalikan property kantor yang pernah dipercayakan kepadanya. Bila hilang yang bersangkutan wajib untuk menggantinya.

#### **4.10.9 Cuti**

Setiap karyawan yang telah bekerja selama 12 (dua belas) bulan secara terus menerus berhak atas istirahat tahunan selama 12 (dua belas) hari kerja dengan tanpa mengurangi hak-haknya mengenai gaji dan tunjangan lainnya. Karyawan yang hendak menjalankan hak cuti tahunannya diwajibkan mengajukan permohonan secara tertulis

sekurang-kurangnya 1 (satu) minggu sebelum hak cuti tahunan dijalankan. Form cuti dapat diperoleh di HRD atau departemen masing-masing.

#### 4.10.10 Jamsostek

Karyawan akan diikutsertakan pada program Jamsostek setelah masa kerja 6 (enam) bulan. Program JHT (Jaminan Hari Tua) dengan premi sebesar 5.7 % dr Gaji Pokok akan dibayar oleh karyawan sebesar 2% dan 3.7% oleh perusahaan. Program JKK (Jaminan Kecelakaan Kerja) dengan premi sebesar 0.89% & Program JKM (Jaminan Kematian) dengan premi sebesar 0.30% dari gaji pokok akan dibayarkan oleh perusahaan. Bila terjadi kecelakaan baik saat jam kerja maupun saat berangkat/ pulang kerja, karyawan wajib melapor 2x24 jam ke atasan langsung atau HRD.

#### 4.10.11 Nomor Pokok wajib pajak (NPWP)

Setiap Karyawan diwajibkan memiliki NPWP, bila belum segera mendaftar di kantor pajak terdekat atau lapor ke HRD dengan memberikan foto copy KTP, maka HRD akan membuatkan NPWP secara kolektif.

### 4.11 Pola Pelibatan Pengawal dari Personil POLRI

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No 24 tahun 2007 tentang Sistem Manajemen Pengamanan Organisasi, Perusahaan dan atau Instansi/ lembaga Pemerintah, pasal 53 huruf d, kemudian pasal 54 ayat (4) dan pasal 58 mengatur kegiatan badan usaha jasa kawal angkut uang dan barang berharga, pada huruf b dinyatakan agar BUJP menyiapkan tenaga pengawal tetap dari POLRI dan pengemudi yang memenuhi persyaratan. Jadi pola pengawal dari POLRI selalu dilakukan dengan jumlah dan personil secara tetap dari kesatuan yang telah diperintahkan atas permintaan Certis Cisco.

Operasional CVS PT Certis cisco (*CIT dan Replenishment ATM*) diperkuat dengan pengawalan dari Personil Polri pada setiap unit kendaraan pengangkut uang. Ketentuan dari protap pengawalan diharuskan minimal dua orang pengawal POLRI dalam satu tim. Untuk itu Cisco sudah melaksanakan prosedur tetap itu, namun apa bila suatu hari kehadiran POLRI di Cisco tidak memadai, maka ada beberapa tim yang terpaksa hanya dikawal satu personil POLRI ditambah pengawal dari security yang juga

bersenjata inventaris. Uraian tersebut sebagaimana informasi yang diperoleh dari hasil Wawancara dengan Pak Mahyudin, Security Advisor (17 Februari 2010) sebagai berikut:

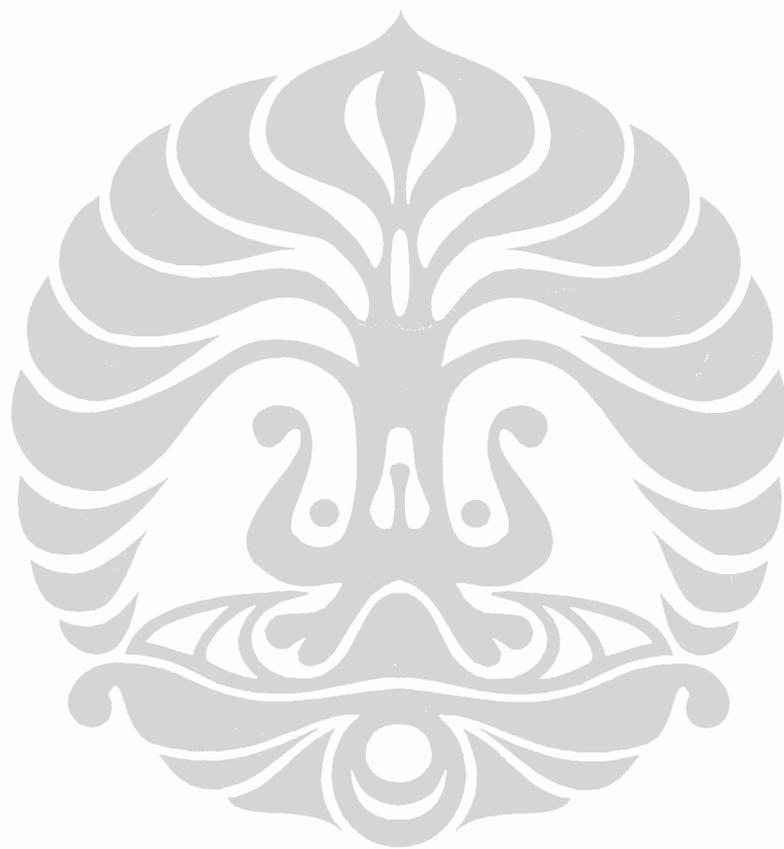
Jadi aktifitas sehari itu sekitar 90-105 kendaraan yang bergerak tiap hari, kemudian untuk Petugas POLRI itu, ketentuannya dalam 1 tim dikawal 2 orang pengawal Polri ya, kita berusaha begitu, tapi kalau pelaksanaannya liat situasi, kalau yang diangkutnya tidak terlalu banyak ya kita ambil 1 orang, apabila uangnya tidak terlalu banyak atau jaraknya dekat lihat situasi, karena ada juga dibantu oleh sekuriti pengawal, ada cadangan sekitar 15 orang, mereka itu memegang senjata jenisnya *sohrt gun*. Itu pun kalau terpaksa polisinya kurang, biasa kalau ada pengamanan unjuk rasa besar tugas negara yang lebih penting.

Personil POLRI yang dilibatkan untuk penugasan kawal angkut uang di P.T. Certis Cisco dalam satu hari rata-rata mencapai 192 Bintara POLRI pengawal dan 12 Perwira Polri Pengawas. Dalam satu hari 87 orang dari Dit Samapta Polda Metro Jakarta (terdiri dari unsur: Bintara Unit Patwal 47 untuk siang, 20 tugas malam, 10 perwira pengawas, 10 dari unit SAR yang diperbantukan), Selanjutnya 33 Bintara Polri dari Satuan Protokol Denma MABES POLRI. Kemudian ditambah 82 orang dari Brimob Markas Kelapa Dua. Selain itu bantuan pengawalan POLRI juga dari Satuan Brimob Kedunghalang Bogor dan Satuan Brimob Polda Metrojaya dengan jumlah bervariasi sesuai kebutuhan atau penugasan dari kesatuannya. Informasi penugasan anggota POLRI juga dibenarkan dari hasil wawancara dengan Saeful Anwar (9 Februari 2010). Lebih lanjut ia merinci asal kesatuan petugas POLRI tersebut, sebagai berikut:

Kami dari satuan Direktorat Samapta Polda Metro dari unit IV Patroli P Kalau menurut Sprint (surat perintah) di Cisco ada 47 ditambah 20 petugas malam dan 10 tambahan dari Unit SAR, jadi 77 anggota Samapta PMJ ditambah dari Brimob 80 dan Satwal Denma MABES POLRI 33 personil.

Operasional jasa pengiriman uang tunai dari PT Certis Cisco dalam tim kendaraan pengangkut uang dikawal oleh pengawal dari POLRI bersenjata organik. Pola penugasan polisi dilakukan secara bergantian sesuai surat perintah tugas dari kesatuan masing-masing. Adapun alat pengamanan rutin yang diterapkan melalui pencatatan personil POLRI yang dilibatkan. Petugas pengawal Polri sebelum bertugas telah dilakukan pemilihan

petugas yang mempunyai integritas agar tugas dapat dilaksanakan dengan aman. Selain itu, pengawal polisi mendapatkan arahan dan pengawasan yang melekat dari perwira pengawas dalam kelompok regu. Kemudian, pengawal POLRI juga melaporkan penugasannya termasuk rute-rute yang telah dilalui sebagai bahan untuk diteliti agar dalam koordinasi pengawas dengan penasihat keamanan perusahaan dapat melakukan evaluasi untuk pembuatan jadwal perjalanan kendaraan pengiriman uang.



## BAB 5

### PEMBAHASAN

Kejahatan merupakan salah satu dampak negatif dari perubahan sosial, maka upaya pencegahan kejahatan menjadi tanggung jawab yang melibatkan berbagai pihak. Untuk itu, usaha pencegahan kejahatan selain dilakukan oleh lembaga formal dan masyarakat luas juga dilakukan oleh bentuk-bentuk pengamanan swakarsa termasuk perusahaan jasa pengamanan. BUJP PT Certis Cisco dalam usahanya menjual produk jasa pengamanan juga melakukan pencegahan kejahatan, yaitu pengamanan kepentingan kliennya antara lain jasa pengamanan pengiriman uang tunai agar tercegah dari ancaman kejahatan.

PT Certis Cisco melakukan pencegahan kejahatan meliputi segala upaya manajemen untuk mengurangi kemungkinan atas terjadinya aksi kejahatan yang mengancam kendaraan pengiriman uang tunai. Selanjutnya, manajer keamanan Cisco menerapkan pola pencegahan kejahatan meliputi rangkaian kegiatan, dari proses antisipasi dengan menerapkan serangkaian ketentuan prosedur kerja, juga melakukan identifikasi kelemahan para pelaksana di lapangan dan melakukan estimasi resiko akan kemungkinan terjadinya kejahatan, seperti perlindungan asuransi serta melakukan inisiasi perlindungan aset perusahaan. Selain itu, tim pelaksana melakukan sejumlah tindakan pengamanan untuk pencegahan kejahatan guna menghilangkan dan menghindari ancaman kejahatan pada layanan pengiriman uang tunai.

Pemahaman konsep pencegahan kejahatan (*crime prevention*) pada jasa pengamanan, sesungguhnya lebih luas dari konsep pencegahan kerugian (*loss prevention*). Pencegahan kejahatan secara umum dilakukan oleh lembaga formal, karena terkait sektor publik, seperti kebijakan dan program yang terkait dengan program masyarakat, penyimpangan remaja, strategi lingkungan dan teknologi, program kepekaan dan program peradilan pidana, dan bagaimana polisi melakukan pekerjaan mengurangi kejahatan. Maka, strategi pencegahan kejahatan yang diterapkan pendekatan kemasyarakatan dan pendekatan sosial. Sementara itu, konsep pencegahan kejahatan untuk jangka pendek digunakan strategi pencegahan kejahatan situasional. Maka,

perusahaan jasa pengamanan dan penegak hukum cenderung melihat penyebab kejahatan dan melakukan langkah-langkah penguatan sasaran untuk mengurangi keinginan pelaku melakukan kejahatan. Sementara itu, manajemen perusahaan Cisco lebih berorientasi kepada pencegahan kerugian dengan melakukan pengamanan untuk memperoleh keuntungan maksimal. Dari temuan penelitian ini, diperoleh informasi bahwa pencegahan kejahatan lebih terfokus pada kejahatan dari faktor eksternal. Sementara itu, pencegahan kerugian lebih fokus pada pelanggaran dari pihak internal. Namun, untuk kejahatan internal, seperti pencurian oleh orang dalam, tetap relevan menggunakan konsep pencegahan kejahatan. Dengan demikian, konsep pencegahan kejahatan pendekatan situasional tetap sesuai untuk menganalisis pola pencegahan kejahatan dalam pengelolaan pengiriman uang tunai yang dihadapkan pada ancaman spesifik perampokan dan pencurian internal.

Pemetaan ancaman kejahatan dan identifikasi ancaman spesifik terhadap keamanan pengiriman uang tunai merupakan informasi penting bagi manajemen Cisco. Sebabnya, manajemen memerlukan informasi yang lengkap mengenai sasaran untuk menentukan jumlah kekuatan petugas pengamanan dan persenjataan serta sarana yang dapat digunakan untuk mencegah kejahatan. Untuk itu, manajemen Cisco selaku pengelola pengamanan pengiriman uang tunai berusaha mempertimbangkan keadaan, keseriusan ancaman kejahatan dan penerapan pola mencegah kejahatan, bahkan kemungkinan mencegah kejahatan dengan cara lain. Di samping, pengelola keamanan juga memperbaiki kelemahan metode dan kemampuan para pelaksana dalam aksi pencegahan kejahatan.

Peran manajer keamanan dalam pengiriman uang tunai yang diemban oleh manajemen operasional tidak boleh dianggap tidak penting oleh perusahaan. Manajer keamanan harus memahami faktor peluang dan kendala yang mendukung dan menghambat program pengamanan. Alasannya, pengelolaan keamanan yang baik dan pemahaman yang benar atas ancaman kejahatan terhadap pengiriman uang tunai dan akibatnya pada perusahaan Cisco harus ditingkatkan. Maka, upaya untuk mencegah ancaman kejahatan akan lebih tepat dan efisien. Dengan demikian, kerjasama yang kuat harus terbangun antara manajemen dengan pelaksana, karena sama-sama mengemban tugas penting dalam pengamanan pengiriman uang tunai.

### 5.1 Manajemen Sekuriti yang Dilaksanakan pada PT Certis Cisco

P.T. Certis Cisco melakukan pencegahan kejahatan dalam pengelolaan jasa pengiriman uang tunai untuk menghindari ancaman perampokan. Upaya pencegahan kejahatan sampai saat ini terus dilakukan dan dievaluasi sejalan dengan menerapkan prosedur kerja yang dirancang untuk menghindari adanya kesempatan dan situasi yang mengundang niat pelaku kejahatan. Sebabnya, apabila operasional setiap elemen pelaksana selalu mengikuti standar prosedur yang telah diterapkan, maka perampokan akan dapat dicegah. Karena, ancaman perampokan dapat terjadi bila ada ketidak patuhan terhadap prosedur kerja selama dalam perjalanan atau di tempat tujuan. Antonius Sunar wibowo (15 Maret 2010) menyampaikan pernyataan tersebut.

Pada saat melakukan rekrutmen karyawan telah di seleksi mengenai *back ground* (latar belakang) dan kemampuannya. Selanjutnya, dilakukan pelatihan dan pengenalan pekerjaan serta prosedur kerja yang harus selalu dilakukan, karena saya yakin masalah atau ancaman dapat timbul ketika para petugas tidak menjalankan *SOP* yang harus dipedomani dan dilaksanakan.

Mahyudin dalam wawancara (17 Februari 2010) selaku penasehat keamanan, setuju bahwa pencegahan kejahatan dan kerugian juga penting dilakukan oleh fungsi pengawasan secara efektif terhadap pencurian internal. Maka, fungsi pencegahan dari manajemen yang diimbun oleh assiten manajer *audit internal* dan manajer *compliance* juga terus berjalan, sehingga semua pelanggaran dapat terdeteksi dan diungkap baik modus maupun pelakunya. Sehubungan dengan itu, ketika potensi untuk penemuan atau pendeteksian melemah, maka pencurian akan mengikuti terjadi atau bahkan mungkin meningkat jumlahnya. Jadi, pencegahan kerugian dan kejahatan internal oleh Cisco dengan berjalannya fungsi pencegahan telah dilaksanakan.

Pengawasan dilakukan secara sistematis dalam pencegahan kejahatan internal. Pemberian sanksi pada karyawan yang melanggar memang perlu dilakukan. Walaupun demikian, ancaman pemberhentian atau penuntutan dari setiap karyawan yang ditemukan mencuri tidak akan pernah sama efektifnya dengan keyakinan bahwa setiap pencurian akan ditemukan oleh manajer pengawasan. Maka, manajemen Cisco berusaha

menerapkan sistem pengawasan dalam mekanisme kegiatan pengiriman uang tunai, yang menjamin kepastian bahwa pelanggaran yang dilakukan karyawan akan terdeteksi dengan segera, bagaimana terjadinya dan siapa yang harus dipersalahkan. Dengan begitu, pengawasan dalam pengelolaan *CVS-CIT* telah dilakukan, maka pencegahan kerugian dari ancaman kejahatan internal dapat terawasi. Maka, layanan pengiriman uang tunai oleh Cisco sampai saat ini sudah berjalan dengan baik, terbukti masih dipercaya melayani klien dengan melayani pengisian uang tunai *replenishment* 1.200 ATM milik dari sebelas bank dan melakukan layanan pengiriman uang sekitar 400 perusahaan *ritel* dan *manufactur*.

Peran manajer keamanan dalam operasional pengiriman uang tunai sangat terkait dengan unsur-unsur yang mempengaruhi pencegahan kejahatan pada fungsi-fungsi organisasi keamanan. Fungsi-fungsi organisasi keamanan itu meliputi empat kegiatan dasar dengan berbagai derajat penekanan sebagai berikut: Efektivitas fungsi manajerial, yang meliputi fungsi-fungsi manajemen umum bagi para manajer dari semua departemen di PT Certis Cisco, yaitu: fungsi perencanaan, pengorganisasian, penugasan, pengawasan, dan inovasi. Para manajer yang terkait dengan operasional pengiriman uang tunai secara profesional melakukan tugas dan fungsinya sesuai *job description* masing-masing melaksanakan fungsi manajemen dalam organisasi jasa pengamanan untuk mendukung program pencegahan kejahatan.

Selanjutnya, secara fungsional fungsi manajemen terlaksana sesuai dengan pembagian tugas dalam organisasi PT Certis Cisco, sebagai berikut: Pertama, perencanaan operasional dikelola oleh asisten manajer *schedule* dibantu staf *schedule-ATM* dan staf *schedule-CIT*. Kedua, penugasan secara umum dilakukan oleh manajer *HRD*, kemudian penugasan lebih khusus dalam operasional pengiriman uang dikelola oleh bagian tim *scheduling CVS*. Ketiga, Fungsi pengawasan operasional pengiriman uang di kelola oleh Sdr. Retno sebagai asisten manajer *monitoring*, pengawasan juga diemban oleh manajer audit internal dan manajer *compliance* yaitu, Sdr. Wahyudi. Selanjutnya, setiap manajer melakukan inovasi sesuai inisiasi masing-masing guna terlaksananya operasional *CVS-CIT*, yaitu pengiriman uang tunai agar tercegah dari kejahatan.

Fungsi administrasi dalam pengelolaan operasional pengiriman uang tunai pada Certis Cisco telah melibatkan supervisi anggaran dan *finance* yang dikelola oleh senior manajer *finance* yang diawaki oleh Sdr. Woenar. Sementara itu, administrasi kantor dikelola oleh direktorat *corporate service* dan manajer *HRD* dan asisten manajer administrasi. PT Certis Cisco juga telah membangun kebijakan yang mengatur masalah-masalah keamanan dan pengembangan sistem dan prosedur yang dikelola oleh *general manager* operasional, saat ini dijabat oleh Bapak Nura Suharmanto, yang termasuk informan utama dalam penelitian ini. Adapun fungsi administrasi bidang pengembangan program pelatihan bagi personel keamanan dan pendidikan keamanan bagi karyawan departemen lain dikelola oleh manajer *HRD*, namun pelatihan secara khusus tugas *CVS-CIT* dikelola oleh asisten manajer administrasi dan *training*. Kemudian, pengelolaan operasional pengiriman uang terkait penyediaan komunikasi pengamanan informasi dan fasilitas elektronik dikelola oleh manajer *IT* yang diawaki Sdr. Jonson Malau. Dengan demikian, pengelolaan administrasi yang mendukung operasional pengiriman uang tunai oleh PT Certis Cisco sudah berjalan baik.

PT Certis Cisco telah melakukan Fungsi supervisi dengan ketat. Supervisi dalam operasional pengiriman uang tunai meliputi supervisi staf kasir atau *TL*, pengawal dan personel sekuriti selaku anggota tim yang mengawaki kendaraan angkutan uang. Antonius menjelaskan bahwa supervisi dilakukan langsung oleh *man power* atau asisten manajer operasional. Dalam pada itu, mekanisme supervisi berjalan yang dilakukan oleh asisten manajer *monitoring* dan staf. Supervisi juga dilakukan bagian *compliance* sebagaimana penjelasan Wahyudi dalam wawancara sebelumnya.

Fungsi prevensi atau pencegahan keamanan di kantor Cisco, Sunter dalam hal pemeriksaan area terbatas, yaitu ruangan *vaulting* yaitu tempat penyimpanan dan penghitungan uang, kemudian ruang pengisian uang tunai atau *lauding* telah dijaga secara ketat oleh petugas sekuriti yang dikelola oleh asisten manajer *protecting service* yang diawaki Sdr. Oyok Sopyan. Selain penjagaan oleh petugas, pengamanan fisik *desain* ruangan dilengkapi jeruji besi untuk mencegah kejahatan yang mengancam.

Fungsi pengawasan atau audit kinerja berkala telah dilakukan dengan cermat baik evaluasi harian, maupun evaluasi kinerja bulanan. Pengawasan yang longgar akan membuka peluang terjadinya pelanggaran, namun pengawasan internal yang terlalu ketat

juga akan jadi masalah, sehingga perlu evaluasi terus menerus secara berkala maupun insidental. Audit kinerja rutin secara umum ini dikelola oleh manajer audit internal berkedudukan di bawah *senior security advisor* yang secara berkala mengevaluasi laporan pelaksanaan tugas harian maupun evaluasi bulanan. Adapun objek yang diaudit meliputi: kinerja karyawan, kinerja tim atau kinerja unit kerja, selanjutnya kinerja operasional pengiriman uang tunai secara kekeluruhan, dalam kurun waktu sebulan. Pengiriman uang tunai telah dilaksanakan sesuai dengan order dari nasabah. Ketika ditemukan suatu kekurangan baik kinerja petugas maupun keseluruhan operasional akan dilakukan evaluasi dan perbaikan. Dalam pada itu, manajer *security advisor* juga telah mengevaluasi pelaksanaan tugas pengawal polisi sesuai surat perintah dari pimpinannya apakah telah datang tepat waktu dengan jumlah sesuai kebutuhan. Mahyudi dalam wawancara (17 Februari 2010) memaparkan sebagai berikut:

Jadi aktifitas rutin itu kan sekitar 90-105 kendaraan yang bergerak tiap hari, itu untuk *ATM* dan *CIT* ke perusahaan nasabah. Saya periksa secara rutin hadirnya petugas polisi disesuaikan surat perintah. Kemudian kalau evaluasi bulanan direkap keseluruhan, maka kalau ada kekurangan saya koordinasi dengan komandan kesatuannya. Misalnya ada anggota yang datang terlambat tanpa keterangan saya laporkan itu. Saya repot kalau begitu kan? soalnya kita ini layanan yang tidak boleh terlambat pada order nasabah, kalau pengiriman telat Cisco bisa dikomplin oleh nasabah.

Kinerja tim petugas pada kendaraan-kendaraan pengangkut uang yang berjumlah 90 sampai 105 tim setiap harinya melakukan pengiriman, *delivery* atau *pick up/collecting* uang tunai dari atau ke nasabah dan ATM. Dari terlaksananya kegiatan yang beroperasi tujuh hari seminggu yang dilakukan siang sampai malam dengan sistem pembagian waktu tugas, maka pemahaman dan kompetensi personel keamanan yang ditugaskan dalam tim pengiriman uang tunai telah berjalan.

Antonius Sunar Wibowo menjelaskan mengenai pengendalian rute perjalanan angkutan uang dalam perjalanan menuju titik-titik tempat tujuan. Satu tim kendaraan dalam satu kali jalan dapat melayani pekerjaan atau menuju ke lebih dari sepuluh titik tujuan. Pengarahan rute dilakukan oleh team *monitoring* melalui alat komunikasi kepada

*TL*. Untuk itu, team *schedulling* setiap malam atau sehari sebelumnya telah menyusun jadwal dari tiap-tiap tim. Namun begitu jadwal yang sudah dibuat dalam *form* yang diberikan kepada *TL* pelaksanaanya dapat berubah sesuai prioritas nasabah pada hari itu, jadi order dari nasabah untuk pekerjaan pengiriman uang oleh Cisco selalu dapat dinegosiasikan untuk kepentingan pelayanan pada nasabah. Sehingga, pengendalian rute pada operasional jasa pengiriman uang tunai di Cisco telah dilakukan.

Saeful Anwar menginformasikan dalam wawancara (11 Februari 2010) bahwa kondisi kendaraan yang digunakan untuk pengangkutan uang tidak semuanya layak pakai. Maka, kendaraan pengangkut uang milik Cisco kalau menggunakan standar internasional ada beberapa yang kurang layak untuk digunakan sebagai pengangkut uang. Namun, menurut standar lokal, pihak Cisco menyatakan bahwa kendaraannya masih layak pakai. Dari hasil pengamatan peneliti memang ada dua jenis kendaraan yaitu *Panther* dan *Elf*, kalau yang *Panther* masih relatif bagus, sedangkan mobil *Elf* sudah ada yang kropos, ada yang tidak ber-*AC*, walaupun semuanya telah menggunakan jeruji besi di pintu dan jendelanya serta menggunakan kunci kualitas baik. Pengelolaan kendaraan dilakukan oleh manajer *fleet* di *KTC* yang berwenang di Cisco untuk menyatakan bahwa kendaraan dalam kondisi siap operasional. Karena, departemen *fleet*-lah yang melakukan pengecekan keamanan semua peralatan kendaraan seperti alarm, lampu, pintu, jendela, kunci, jeruji, dan lemari besi. Jadi kendaraan pengangkut uang yang telah banyak melayani *order* dalam tiap harinya untuk ukuran lokal cukup melayani. Namun, apabila mengacu pada standar internasional *ISO 9000* maka, seharusnya kendaraan pengangkut uang *body*-nya terbuat dari bahan baja yang disebut *armored security transfort*.

Nura Suharmanto menjelaskan mengenai pengelolaan komunikasi di Cisco. Manajer *IT* telah bertanggung jawab dalam mengelola alat komunikasi pada operasional *CVS-CIT*, alat komunikasi antar *TL* di kendaraan dengan pusat *monitoring* menggunakan telepon selular dan radio komunikasi khusus. Kemudian, beberapa kendaraan yang baru telah dilengkapi *GPS* untuk memudahkan tim *monitoring* mengetahui posisi terakhir kendaraan pengangkut uang. Di samping itu, alat komunikasi bagi para manajer dan staf juga dibagi secara inventaris jenis *Black Berry* dengan nomor HP yang berurutan sesuai tingkatan posisi jabatan. Sehingga, komunikasi dapat dilakukan lebih efektif melalui *e-mail* dan *balck berry messenger*. Dengan begitu, peralatan komunikasi yang digunakan

pada operasional pengiriman uang tunai sudah baik, karena telah memenuhi kebutuhan komunikasi untuk keperluan tugas.

Mahyudin dalam wawancara telah banyak memberikan informasi terkait efektivitas fungsi investigasi yang melibatkan *security clearance* atau *internal* audi P.T. Certis Cisco. Investigasi pelanggaran atau kejahatan yang mengancam bisnis pengiriman uang tunai dilakukan oleh internal audit yang berada di bawah manajer *security advisor*, yang dijabat oleh Sdr. Mahyudi. Selanjutnya, dia mengemukakan bahwa setiap ada pelanggaran, maka akan diteliti dan ditelusuri atau diurai posisi kasusnya seperti apa. Kemudian setelah terungkap dengan fakta yang kuat, maka karyawan yang bertanggung jawab akan diberi sanksi sesuai dengan tingkat kesalahannya: berupa teguran, kewajiban mengganti selisih atas kecerobohnya, atau diberhentikan bekerja, atau sampai dilimpahkan laporan pada penyidik POLRI. Pekerjaan yang berhubungan dengan kepolisian atau terkait hukum ditangani oleh asisten manajer legal, yaitu Sdr. Sondang, SH. Maka, penerapan fungsi investigasi pada pengelolaan jasa pengiriman uang telah berjalan.

Wahyudi, asisten manajer *compliance* menjelaskan terkait audit selisih, bahwa setiap ada komplin dari nasabah akan disampaikan melalui surat. Surat komplin mengenai selisih selalu disertai urutan peristiwa, tempat dan waktu. Selanjutnya, dilakukan penelusuran terhadap kerugian atau pelanggaran peraturan perusahaan atau dilakukan audit selisih. Selisih uang yang terjadi akan dapat ditelusuri dimana, kapan dan siapa yang bertanggung jawab. Selisih ini ada yang kecil ada juga yang mencapai Rp 27 juta dalam satu *ATM*. Ia lebih lanjut menjelaskan bahwa komplin itu banyak diterima dan setiap hari selalu ada, kendati demikian selisih itu terjadi tidak hanya karena *human error*, tapi juga karena adanya kesalahan teknis. Pengelolaan audit selisih di Cisco di kelola oleh manajer *compliance* dijabat Sdr. Richard R. dan dibantu asisten manajer *compliance* Sdr. Wahyudi dan staf. Dengan demikian, fungsi investigasi dalam pengelolaan jasa pengiriman uang tunai di Cisco sudah berjalan, sehingga pencegahan kerugian dan kejahatan terhadap ancaman kejahatan internal sudah baik.

Sistem manajemen pengamanan yang dilakukan oleh keamanan swakarsa bersifat pencegahan dari kejahatan atau kerugian. BUJP yang melakukan jasa pengamanan seperti Certis Cisco berupaya melakukan pengelolaan perusahaannya agar dapat melakukan tugas

pengamanan pengiriman uang tunai secara profesional. Profesionalisme petugas dan manajemen perusahaan sangat penting artinya untuk menjaga kredibilitas dan eksistensi perusahaan. Dengan begitu, BUJP Certis Cisco telah melakukan pola dan bentuk pengamanan, yaitu pencegahan terhadap ancaman potensial kejahatan dengan mengidentifikasi ancaman spesifik terhadap kegiatan pengiriman uang tunai, kemudian menerapkan prosedur kerja (*SOP*) dan melakukan perkuatan aspek manajemen dalam pengelolaan pengiriman uang tunai.

## **5.2 Faktor-Faktor dan Kendala yang Mempengaruhi Pengiriman Uang Tunai**

Dalam menyusun perencanaan program pencegahan kejahatan, maka sebaiknya manajemen mengetahui kekuatan dan kelemahan dari perusahaan, baik aspek personil, logistik, metoda dan keuangan. Faktor-faktor yang mempengaruhi program pengamanan ini merupakan rangkuman temuan penelitian sebagai bahan untuk menganalisis pengelolaan pengamanan sebagai berikut;

### **5.2.1 Faktor Internal**

#### **5.2.1.1 Kekuatan:**

- a. Keberadaan PT Certis Cisco yang sudah eksis dalam bisnis pengiriman uang tunai di Indonesia.
- b. Kemampuan PT Certis Cisco Indonesia dari aspek modal dan teknis operasional pengamanan, karena merupakan anak perusahaan patungan dari Sinar Mas Group perusahaan finansial terkemuka dan Certis Cisco Secutity Ltd. Perusahaan pengamanan terkemuka di Singapura.
- c. Soliditas organisasi perusahaan dan telah menerapkan pola pengamanan dari aspek prosedur kerja dengan sistematis.
- d. Jumlah karyawan yang banyak baik pada jajaran staf maupun jajaran pelaksana di lapangan.

#### **5.2.1.2 Kelemahan:**

- a. Kesejahteraan karyawan yang belum memadai dan adanya ancaman kejahatan internal berupa pencurian oleh karyawan dan pelanggan prosedur kerja yang dapat merugikan perusahaan.

- b. Kurangnya pemahaman karyawan terhadap substansi prosedur kerja atau *SOP* dan lemahnya keterampilan teknik pengamanan. Latihan yang dilakukan masih sebatas keterampilan pekerjaan pengiriman uang belum dengan menyangkut pelatihan pengamanan.
- c. Sarana angkutan kendaraan pengangkut uang belum sesuai standar pengamanan internasional serta masih lemahnya pengamanan informasi oleh petugas dalam pengiriman uang.
- d. Masih kurangnya pengawasan terhadap pengamanan kendaraan pengiriman uang tunai di perjalanan. Kontrol masih bersifat *monitoring* di kantor, tetapi belum melekat secara fisik melindungi kendaraan pengangkut uang, seperti belum ada *check poin* dan tidak ada *car surveillance*.

## 5.2.2 Faktor Eksternal

### 5.2.2.1 Peluang:

- a. Adanya kepentingan Pemerintah dan masyarakat dalam pembinaan keamanan dan ketertiban wilayah yang kondusif untuk iklim investasi dan kegiatan perekonomian masyarakat.
- b. Dukungan POLRI untuk tenaga pengawal yang menghendaki terbinanya keamanan dan tercegahnya kejahatan.
- c. Pengakuan dan kepercayaan nasabah akan eksistensi PT Certis Cisco sebagai perusahaan jasa pengamanan yang telah mendapat kepercayaan dalam jasa pengiriman uang tunai.
- d. Adanya dukungan perkuatan dari bidang jasa pengamanan departemen lain di lingkungan Cisco dan dukungan anak perusahaan lain dari *group* Sinar Mas.

### 5.2.2.2 Kendala:

- a. Adanya ancaman spesifik yaitu perampokan yang mengancam keamanan kendaraan pengangkut uang tunai.

- b. Banyaknya pelanggaran yang dilakukan karyawan dalam operasional pengiriman uang tunai, bahkan kejahatan internal.
- c. Kurangnya pengawasan dari POLRI yaitu Biro Binamitra berkaitan dengan pelaksanaan jasa pengamanan dan audit BUJP.
- d. Lambatnya kontrol dari pihak nasabah terhadap pelaksanaan pengiriman uang tunai, karena kurangnya pemahaman keamanan dari petugasnya.
- e. Nasabah masih ada yang beranggapan bahwa pengiriman uang tunai hanya merupakan tugas yang sudah dilimpahkan kepada badan usaha jasa pengamanan.

### **5.3 Kendala atau Ancaman Spesifik terhadap Pengiriman Uang Tunai**

Program pencegahan kejahatan yang baik disusun berdasarkan pada potensi ancaman terhadap jasa pengiriman uang tunai. Dari sekian banyak kerawanan dalam pengiriman uang tunai, maka telah diidentifikasi ada dua kejahatan yang sangat mengancam bisnis ini, yaitu ancaman perampokan dan kejahatan internal. Informasi kejahatan yang mengancam bisnis pengiriman uang tunai terus dipelajari. Manajer keamanan selalu membuat posisi kasus atau *anatomi of crime* dari tiap kejahatan yang terungkap. Jadi, untuk mendapat kejelasan tentang fenomena ini perlu diuraikan secara terinci masing-masing ancaman spesifik itu beserta pola-pola pencegahan kejahatan dalam mengelola jasa pengiriman uang tunai.

#### **5.3.1 Ancaman Perampokan**

Uang tunai merupakan aset sasaran yang paling rawan dan paling dicari setiap orang, sehingga selalu dihadapkan ancaman kejahatan, apalagi dalam jumlah banyak dan berpindah. Akan tetapi, pengamanan pengiriman uang tunai dilakukan dalam beberapa cara oleh manajer pengamanan untuk menghindari ancaman kejahatan, maka itu merupakan kesulitan untuk pelaku perampokan. Ancaman keamanan terhadap uang tunai menurut informan dalam penelitian ini, lebih terfokus pada bentuk ancaman dari luar atau faktor eksternal, yaitu ancaman perampokan, dimana pelakunya adalah orang luar perusahaan.

Perampokan merupakan kejahatan jalanan yang ketika terjadi selalu disertai kekerasan atau ancaman kekerasan. Para perampok bekerja dengan cara menciptakan rasa takut atau dengan memaksa orang untuk memberikan uang atau harta yang berada dalam penguasaan korban. Pelaku perampokan adalah beberapa orang yang bekerja bersama-sama dan terdapat pembagian tugas dalam aksinya secara cepat dan terencana, dan mereka adalah ancaman yang sangat nyata dan pernah terjadi menyerang sasaran kendaraan pengangkut uang milik PT Certis Cisco pada tahun 2009. Meskipun jumlah insiden perampokan tidak banyak menimpa kendaraan pengangkut uang, namun perampokan tetap kejahatan yang serius karena potensi kerugian yang besar, ancaman kepada korban bahkan kematian. Jadi, perampokan adalah kejahatan yang terdiri dari pencurian dan serangan kekuatan secara paksa.

Sebelumnya, bisnis yang paling rawan diserang perampok umumnya adalah uang tunai yang ada di kas supermarket, toko perhiasan, toko minuman keras, pompa bensin, dan restoran malam atau toko makanan. Kemudian, ketika pengelolaan uang tunai dari bisnis itu sudah menggunakan jasa pengiriman uang, maka sasaran perampokan juga tertuju pada kendaraan pengangkut uang tunai, karena pelaku perampokan patut memperkirakan bahwa uang tunai yang diangkut jauh lebih banyak ketimbang yang ada di sasaran lain. Jadi, yang dapat menjadi sasaran perampok adalah kas tempat penyimpanan uang yang statis maupun yang bergerak, yaitu kendaraan pengangkut uang milik badan usaha jasa pengamanan seperti Certis Cisco.

Nura Suharanto dalam wawancara menyebutkan bahwa uang tunai yang diangkut dalam kendaraan operasional Cisco dibatasi tidak boleh lebih dari sepuluh milyar. Itu adalah jumlah yang besar, karena dalam kas-kas di suatu perusahaan akan sulit dijumpai uang tunai sejumlah itu. Namun, Kendaraan pengantar uang membawa akumulasi uang tunai yang akan di distribusikan ke banyak titik tempat tujuan, sehingga jumlahnya sangat banyak. Selain itu, kendaraan tim yang mengambil atau mengumpulkan dari sejumlah tempat nasabah, juga akan terkumpul uang tunai dalam jumlah banyak. Jadi, akumulasi uang tunai ini yang menjadi salah satu motif dari ancaman perampokan.

Ancaman perampokan terhadap kendaraan uang tunai umumnya dilakukan oleh para pelaku yang sudah senior dalam karir kejahatan. Hal ini sebagaimana hasil identifikasi dari penyelidik kepolisian dalam pengungkapan kasus perampokan di Polda

Metro Jakarta Raya dan di Polres Magelang. Mahyudin dalam wawancara menceritakan bahwa sudah dua kali ditugaskan perusahaan untuk mendatangi satuan kepolisian yang menangani perampokan kendaraan pengangkut uang. Tujuannya adalah untuk mempelajari posisi kasus dan uraian peristiwa perampokan, untuk selanjutnya dilakukan pemetaan guna evaluasi untuk pencegahan kejahatan ke depan. Sampai sekarang telah mendapat penjelasan dari pihak kepolisian yang menginformasikan bahwa keterangan yang diperoleh dari hasil pemeriksaan para tersangka, bahwa para pelaku merupakan penjahat karir atau termasuk *residivis* kambuhan yang di antaranya sudah menjadi target operasi penyelidikan. Ia juga mendapat gambaran bahwa kasus perampokan sudah terorganisir dan terencana dengan rapi, dalam pembagian tugas; penggambar, pengemudi, para pemegang senjata atau eksekutor, pengikat korban serta pembobol brankas. Selanjutnya, situasi seperti apa yang mengantar pelaku sampai menentukan sasaran dan melakukan aksi perampokan itu. Jadi, sebagai penasihat keamanan dituntut mampu mengkonstruksikan suatu kejadian perampokan untuk kemudian menyusun program pencegahan kejahatan atau mengevaluasi pola pengamanan yang telah diterapkan. Dengan begitu, ia juga berpedoman pada pernyataan berpikir seperti pencuri atau perampok, maka kita akan memahami bagaimana perampokan terjadi dan bagaimana mencegah atau menanganinya.

### 5.3.2 Ancaman Kejahatan Internal

Ancaman kejahatan internal atau ancaman kejahatan dari orang dalam merupakan gangguan keamanan terhadap pengelolaan jasa pengiriman uang tunai yang lebih bersifat laten. Pengertian orang dalam meliputi pegawai terendah, staf manajemen, manajer hingga pemilik usaha. Ancaman kejahatan internal resiko kerugiannya berakibat pada gangguan keamanan terhadap kegiatan bisnis. Jadi, ancaman kejahatan internal juga mengancam bisnis pengelolaan pengiriman uang tunai.

Kejahatan yang dilakukan oleh orang dalam, yaitu pelaku yang terkait dengan pekerjaannya termasuk kategori kejahatan kerah putih atau *white collar crime (WCC)*. Awalnya definisi kejahatan kerah putih dari Sutherland sebagai kejahatan yang dilakukan oleh orang-orang yang mempunyai status sosial tinggi sehubungan dengan pekerjaannya. Ia telah membedakan jenis kejahatan *WCC* yang dilakukan oleh kalangan yang berstatus

sosial tinggi dengan kejahatan yang dilakukan oleh penjahat dari kalangan biasa (*street criminal*) seperti perampokan. Ia berpendapat bahwa orang yang berstatus sosial tinggi dan terhormat seperti pemilik perusahaan biasanya mempunyai kekuasaan lebih di bidang politik dan keuangan, sehingga lebih mudah menghindari jangkauan hukum. Maka apabila oknum pengusaha melakukan rekayasa perampokan uang untuk klaim asuransi dengan modus mark up jumlah uang yang dirampok adalah kejahatan internal. Setelah itu, kategori kejahatan kerah putih dalam perkembangannya bertambah luas menjadi kejahatan yang dilakukan dalam sangkut pautnya dengan bidang pekerjaan pelaku atau lebih menekankan pada tingkah laku jahat yang berkaitan dengan bidang pekerjaan si pelaku. Dengan demikian, *WCC* dapat diterapkan tidak hanya untuk pelanggaran yang dilakukan oleh pengusaha besar saja, tetapi juga oleh pengelola atau karyawan perusahaan yang melakukan kejahatan. Jadi, ancaman kejahatan internal pada pengelolaan pengiriman uang sangat serius untuk mendapatkan perhatian dengan upaya pencegahan.

Selanjutnya, kejahatan kerah putih terbagi menjadi dalam tiga tipe; kejahatan korporasi, kejahatan yang dilakukan oleh pemerintah dan kejahatan yang dilakukan oleh pegawai perusahaan, misalnya; penggelapan uang, pencurian yang dilakukan oleh pegawai atau karyawan perusahaan. Kategori yang disebutkan terakhir menjadi fokus pencegahan kejahatan internal dalam pengelolaan jasa pengiriman uang tunai. Walaupun tidak menutup kemungkinan kejahatan korporasi juga terjadi dalam bisnis pengiriman uang, alasannya peneliti memperoleh informasi dari general manager PT Certis Cisco bahwa batasan maksimal uang yang diangkut adalah 10 M, ketika itu, pada peristiwa 13 Juli 2009, perampokan uang milik BNI dalam kendaraan pengangkut milik Cisco, dilaporkan pada penyidik Polda Metro Jakarta Raya dan media masa bahwa kerugian mencapai 15 M dan uang yang diangkut sudah diasuransikan. Akan tetapi, fokus pencegahan kejahatan internal ini dibatasi penggelapan atau pencurian oleh karyawan (*internal thief*).

Apabila perampokan terhadap kendaraan kawal angkut uang akan menimbulkan kerugian seketika dan dalam jumlah yang besar, tetapi ancaman serta pemulihannya akan dapat diperkirakan, karena biasanya obyek kejahatan uang yang diangkut telah

diasuransikan. Sementara itu, kerugian yang diakibatkan oleh faktor kejahatan internal, maka akibat yang timbulkan dapat jauh lebih besar, karena memang tidak tercakup asuransi dan pemulihannya akan jauh lebih lama, karena kerugian dan modusnya tidak mudah terdeteksi dengan segera. Wahyudi, *compliance supervisor* dalam wawancara menerangkan dalam kegiatan pengiriman uang tunai sering ditemukan adanya selisih pada proses pengisian *ATM* maupun pada saat serah terima dengan nasabah baik perusahaan ritel, manufaktur ataupun bank. Selain itu, selisih juga sering ditemukan pada saat pengisian atau serah terima di ruangan *vaulting* atau pada saat penghitungan dan pengemasan uang tunai (*cash processing centre*).

Kejahatan internal terbagi dalam dua bentuk. Pertama, berbentuk fisik seperti pencurian atau penggelapan. Cisco dapat menderita kerugian akibat pencurian internal dan kerugian yang ditimbulkannya bisa sangat besar. Ancaman besar dan terus menerus terhadap pengelolaan uang menurut anggapan manajer keamanan adalah pencurian oleh karyawan. Wahyudi dalam wawancara menguraikan selisih pengisian uang di *ATM* itu ada yang sampai Rp 27 juta dalam suatu *ATM*, sedangkan Cisco sekarang melayani sekitar 1.200 *ATM* milik sebelas bank. Jadi, dapat diperkirakan kerugian yang dapat timbul apabila pencegahan kejahatan internal tidak terus dilakukan.

Selanjutnya, Mahyudin dalam wawancara menerangkan bahwa di ruang penghitungan uang atau pengisian kaset/ *cartridge* sering ditemukan pencurian uang, walaupun para petugas berpakaian khusus dan pada saat masuk tidak boleh membawa dompet atau uang dan TV monitor juga selalu mengawasi dengan *DVR*, tetapi pencurian tetap ada terjadi walau hanya satu atau dua lembar pecahan 50 ribu atau 100 ribu, tapi kalau sering dan dilakukan oleh banyak orang dalam kurun waktu lama, maka jumlah kerugian perusahaan akan menjadi banyak.

Kedua, kejahatan internal dalam bentuk non-fisik, tetapi lebih berbahaya karena mengakibatkan kerugian yang besar yang merupakan fokus pencegahan kerugian. Termasuk dalam bentuk ini adalah pelanggaran prosedur, kelalaian dan pemborosan, dimana pelakunya adalah orang dalam. Wahyudi lebih lanjut menerangkan bahwa kesalahan tidak selalu karena keteledoran petugas atau karena *human error*, akan tetapi juga dapat disebabkan oleh kesalahan teknik. Kendatipun demikian, kelalaian dalam

memproses uang yang menyebabkan selisih besar oleh *CPC* kemudian dibawa oleh *TL* dan diserahkan kepada nasabah, kalau dalam metode penghitungan global (*Bulk Bundle count*), maka saat serah terima oleh *TL* tidak akan menghitung kembali secara rinci melainkan secara global per *bundle*, kemudian langsung diserahkan kepada petugas dari nasabah. Kemudian, walaupun diketahui ada selisih lebih dari jumlah yang tertera pada form penyerahan, diketahui saat serah terima dengan penghitungan secara rinci (*count on sight*), maka akan memunculkan kesempatan untuk melakukan kejahatan, seperti kolusi antar petugas dengan alasan secara formal sudah sesuai, padahal pelanggar sudah kompromi dengan petugas *CPC* saat pengemasan uang dilebihkan dan akan diambil saat serah terima dengan petugas dari nasabah (kolusi). Dengan begitu, kerugian akan menjadi besar bila kejahatan tersebut tidak segera terdeteksi.

Peneliti menganalisis peristiwa kejahatan internal dengan konsep *pencurian segitiga*, maka sebuah jawaban sederhana tentang pertanyaan mengapa karyawan mencuri adalah dengan konsep pencurian segitiga dari Fischer. Menurut konsep ini, pencurian terjadi ketika hadir tiga unsur, yaitu: unsur motif, keinginan, dan unsur kesempatan *oppurtunity*. Dalam istilah sederhana, motif adalah suatu alasan untuk mencuri, misalnya karena tekanan kebutuhan. Kesempatan adalah tidak adanya halangan yang mencegah karyawan dari mengambil sesuatu, pencegahan tidak optimal. Hasrat atau motif memang berada di luar kemampuan manajer keamanan, tetapi mencegah adanya kesempatan berbuat jahat, bagaimanapun menjadi tanggung jawab manajer keamanan.

Karyawan yang mencuri akan mengambil uang tunai atau barang berharga. Wahyudi dalam wawancara sepakat bahwa kejahatan internal di perusahaan dimana dirinya bekerja juga memungkinkan terjadinya kejahatan internal. Pencuri dari karyawan bisa mendapatkan dana dari perusahaan dengan banyak cara secara langsung atau tidak langsung-melalui kolusi dengan vendor, kolusi dengan pencuri luar, pemalsuan faktur, tanda penerimaan untuk barang yang tidak pernah diterima, memalsukan persediaan, pemalsuan penggajian, sertifikasi lembur palsu, rekening pengeluaran, manipulasi catatan komputer, pengisian yang berlebihan, atau bahkan dengan mendapatkan akses ke ruangan penyimpanan uang bagi yang tidak berhak. Maka fungsi pencegahan kerugian dari perusahaan harus bekerja keras menggunakan pola pencegahan yang efektif.

Nura Suharmanto dalam wawancara menyatakan kerawanan dan kesempatan terjadinya kejahatan internal telah menjadi perhatian manajemen. Isu kerawanan atas terjadinya kejahatan internal telah disosialisasikan tentang sanksi dan metode pencegahannya oleh jajaran direksi dan manajer serta diteruskan kepada level supervisor, staf *man power* dan tim pelaksana *CVS-CIT* di P.T. Certis Cisco. Sehubungan hal itu, Muhammad Oei sebagai *TL*, menerangkan dirinya sangat percaya bahwa apapun pelanggaran yang mungkin dilakukan oleh karyawan yang melanggar, cepat atau lambat akan terdeteksi, karena prosedur kerja di Cisco sudah lebih sempurna yang ia ketahui dibanding tempat bekerja sebelumnya. Jadi, Cisco telah memiliki pola dalam pencegahan kejahatan yang menjamin setiap kejahatan akan terdeteksi atau terungkap.

#### 5.4 Pola Pencegahan Kejahatan

Ancaman perampokan terhadap kendaraan pengiriman uang tunai dapat dicegah secara efektif dengan menerapkan prinsip-prinsip pencegahan kejahatan baik penguatan atau pengerasan sasaran, baik kendaraan pengangkut uang maupun kesiapan tim pengawal: pengingkaran atau perubahan rute perjalanan, penundaan atau perubahan waktu, dan pendalaman pola pengamanan sesuai ancaman yang dihadapi. Penyusunan *chek list*, *format*, deskripsi tugas atau penggunaan jadwal selalu berubah. Peran pengelola keamanan di Cisco tidak hanya melakukan perlindungan aset dan pencegahan secara tradisional saja, namun telah mencakup penerapan metode pengamanan yang tersusun dalam prosedur kerja atau *SOP*.

Aliran uang tunai yang dikelola oleh perusahaan jasa kawal angkut uang di P.T Certis Cisco Jakarta dalam pengiriman (*delivery*) berasal dari tempat penyimpanan uang tunai di ruangan *vaulting* pada lantai dasar Gedung Cisco di Sunter. Kemudian, Tim kendaraan melakukan pengisian di ruangan *loading* ruangan ini berjeruji besi dan kendaraan pengangkut uang secara antri dan bergantian memasuki ruangan ini yang dijaga dengan ketat. Selanjutnya, kendaraan pengangkut uang tunai akan keluar dan melakukan perjalanan menuju beberapa tujuan sebagaimana ditentukan oleh jadwal masing-masing. Sementara itu, ada juga tim yang bertugas melakukan penarikan uang tunai (*pick up*) dari perusahaan-perusahaan nasabah untuk dibawa ke ruangan *vaulting* di

lantai dasar kantor Cisco. Dengan demikian, kegiatan pengiriman uang atau mengalirnya uang tunai harus dicegah dari ancaman kejahatan.

Manajer keamanan dan pengelolaan operasional juga menerapkan prinsip manajemen, yaitu: menggerakkan orang-orang melalui fungsi: Perencanaan dalam operasional pengiriman uang tunai sebelumnya dibuat jadwal pengiriman atau penarikan yang meliputi; tim petugas, waktu, rute, tujuan dan jumlah uang yang dikirim semua rencana ini diorientasikan pada faktor keamanan atau mempertimbangkan aspek pencegahan kejahatan; Pengorganisasian meliputi pembagian tugas; Tim pada proses penghitungan dan pengemasan uang, tim pencatat kegiatan, tim pelaksana pengiriman, dan tim *monitoring* perjalanan: Pelaksanaan pengiriman meliputi pengisian uang tunai di ruang *loading*, pengiriman dan pengawalan serta serah terima dengan petugas nasabah; Kegiatan pengendalian, meliputi; pengawasan saat pengisian, *monitoring* di perjalanan dan di tempat-tempat tujuan serta melakukan investigasi bila terjadi selisih atau pelanggaran prosedur kerja yang ditetapkan perusahaan.

Prinsip manajemen berlaku untuk setiap aspek manajemen; material, *money*, metode termasuk manajemen sumberdaya manusia. Dalam manajemen sumberdaya manusia yang dikelola adalah karyawan *CVS*, staf *CPC* dan personil *STC*, yaitu petugas *ATM* dan *CIT* atau petugas tim termasuk pengawal yang berorientasi pada upaya pengamanan atau pencegahan kejahatan terhadap operasional pengiriman uang tunai. Maka, peran manajer *HRD* sangat penting dalam menempatkan karyawan yang tepat pada jabatan atau jenis pekerjaan yang tepat; tenaga staf atau petugas lapangan disesuaikan dengan latar belakang pendidikan, kemampuan dan keterampilan masing-masing. Alasannya, kenyataan menunjukkan bahwa: Pertama, tiap jabatan atau pekerjaan di operasional *CVS-CIT* di Cisco atau pengiriman uang tunai mempunyai karakteristik pekerjaan dan beban kerja yang berbeda, dengan demikian memerlukan persyaratan kemampuan dan pelaksanaan yang berbeda pula. Kedua, Tiap personil mempunyai latar belakang dan kemampuan atau kompetensi yang berbeda untuk melakukan pekerjaan dalam perusahaan jasa pengamanan. Misalnya; akuntansi, teknik, administrasi, kasir dan petugas sekuriti. Serta menjadi pertimbangan faktor bakat, keberanian dan kejujuran dalam melakukan tugas pengiriman uang tunai.

Departemen sumberdaya manusia PT Certis Cisco telah melakukan pola rekrutmen yang berorientasi pada pengamanan atau pencegahan kejahatan dalam bisnis *cash in transit*. Alasannya, tiap pekerjaan atau jabatan dalam jasa pengiriman uang tunai juga memiliki karakter tertentu, sehingga memerlukan personil yang sesuai dan mampu mengerjakan beban tugas pengelolaan keamanan uang tunai dan pengamanan pengirimannya. Penerimaan karyawan didasarkan kepada permintaan dari pengguna, yaitu departemen *CVS*, setelah dilakukan job analisis oleh *HRD*. Pencarian sumber karyawan dilakukan melalui iklan di harian surat kabar, penayangan di internet bagi para pencari kerja, melalui penelusuran perorangan untuk tenaga ahli, melalui pamflet/ banner yang disebar di tempat yang merupakan sasaran sumber tenaga kerja.

Adapun proses rekrutmen diawali dari permintaan dari departemen *CVS* sebagai pengguna personil, kemudian dilakukan pemeriksaan dan keseimbangan pada struktur jabatan, setelah disetujui manajemen, maka dilakukan perencanaan penerimaan karyawan. Rekrutmen diawali dengan pencarian calon karyawan dari sumber tenaga kerja melalui: Memasang iklan di surat kabar (*advertising newspaper*), tayangan di situs internet (*internet job street*), pencarian langsung kepada perorangan (*head hunter*), melalui selebaran (*pamflet/banner*). Jadi, penerimaan karyawan diawali dengan analisis pekerjaan yang memerlukan karyawan.

Adapun pola rekrutmen melalui proses sebagai berikut: Pertama, menyeleksi lamaran, surat lamaran langsung dan surat elektronik (*e-mail*) yang masuk dipelajari dan dipilah-pilah sesuai kebutuhan. Kedua, *HRD* melakukan wawancara pertama terhadap para pelamar mengenai latar belakang pendidikan, keterampilan yang dimiliki dan pengalaman kerja bila sudah pernah bekerja. Ketiga, melakukan pemeriksaan persyaratan administrasi dan referensi yang berhubungan dengan pekerjaan. Keempat melakukan wawancara kedua oleh bagian pengguna (departemen *CVS-CIT*), wawancara ini dilakukan lebih fokus pada jenis pekerjaan dan keterampilan yang diperlukan, yaitu pada departemen operasional terutama diperlukan untuk tenaga *teller*, kasir (*team leader*), sopir (*assistance team leader*) dan sekuriti pengawal. Kelima, ujian mengemudi (*test driving*) untuk calon sopir kendaraan angkutan uang. Keenam, mengunjungi tempat tinggal calon karyawan (*visit reference*) untuk memperoleh masukan tentang perilaku calon di lingkungan masyarakatnya. Ketujuh, melakukan pemeriksaan kesehatan luar dan

dalam (*general check up*). Terakhir, bila memenuhi persyaratan di atas, kemudian dibuat persetujuan/ perjanjian kerja (*appointment/ sign agreement*), kemudian memasuki masa orientasi pekerjaan untuk penempatan. Jadi Pola rekrutmen yang dilakukan oleh manajemen PT Certis Cisco untuk memperoleh masukan karyawan yang mampu melakukan tugas terkait pengiriman uang tunai dan untuk menjamin bahwa calon pekerja mempunyai latar belakang perilaku tidak jahat, sehingga proses penerimaan pekerja ditujukan untuk mencegah kejahatan ke depan dalam pengiriman uang tunai.

Rekrutmen karyawan oleh manajemen PT Certis Cisco berjalan dengan cepat dan terus menerus dilakukan. Alasannya, personil yang bekerja selain karyawan tetap ada juga karyawan dengan sistem kontrak. Selain perusahaan ini terus berkembang yang tentunya memerlukan jumlah karyawan yang lebih banyak, juga ada pula karyawan yang mengundurkan diri atau diberhentikan, karena melakukan pelanggaran. Untuk karyawan yang mengundurkan diri tentunya perusahaan dapat dirugikan, karena perusahaan telah memberikan pelatihan dan tentunya ada informasi yang diketahui sehubungan pekerjaannya yang dapat merugikan apabila disalahgunakan.

Perusahaan telah melakukan pengamanan informasi dengan cara membatasi setiap karyawan hanya mengetahui secara rinci bidang pekerjaannya saja dan tidak dengan bidang pekerjaan lain. Selain itu, perusahaan juga telah menerapkan pola pencegahan kejahatan dengan selalu merubah-ubah jadwal pengiriman uang; rute, waktu, jumlah uang dan tujuan pengiriman. Informasi hasil wawancara, bagi karyawan yang melakukan pelanggaran akan segera diketahui dan bila terbukti melakukan penggelapan atau pencurian akan diberhentikan, karena melanggar perjanjian dan kesanggupan karyawan untuk berlaku jujur dalam melaksanakan pekerjaan. Jadi, sebelum kerugian perusahaan bertambah banyak, maka harus segera dicegah dengan menindak pelanggaran sesuai prosedur pengawasan dan jika kejahatannya dinilai serius akan dilanjutkan pada proses hukum, kasusnya dilimpahkan pada penyidik POLRI, Polsek Metro Kelapa Gading.

Pencegahan kejahatan dari ancaman orang dalam juga terkait dengan kesejahteraan karyawan. Penetapan gaji karyawan di PT Certis Cisco ditentukan berdasarkan Surat Keputusan Direksi sesuai dengan jabatan, keahlian dan kecakapan karyawan. Upah lebih tinggi dari upah minimum yang ditetapkan pemerintah, karena upah yang tidak memadai kebutuhan hidup minimal dapat mendorong keinginan perilaku

jahat karyawan bila ada kesempatan. Adapun Sistem pengupahan diatur menurut hubungan kerja karyawan berdasarkan Perjanjian Kerja yang ditandatangani. Kenaikan upah kerja berdasarkan penilaian prestasi kerja dan kondite karyawan melalui tata cara pengajuan usulan dan persetujuan kenaikan upah. Setiap tahun perusahaan meninjau kenaikan upah karyawan didasarkan pada tingkat laju inflasi. Dengan demikian, kesejahteraan karyawan dapat mengurangi kejahatan oleh orang dalam perusahaan.

#### **5.4.1 Pola Pencegahan dari Ancaman Perampokan**

Pencegahan kejahatan harus dilakukan secara efektif dan efisien. Untuk itu, manajer keamanan telah melakukan pemetaan kejahatan yang mengancam pengiriman uang tunai, namun upaya untuk mengenali musuh, yaitu pelaku perampokan sebagai kejahatan yang terorganisir belum dilakukan secara optimal. Alasannya, baru sedikit informasi yang diperoleh hasil dari koordinasi manajer keamanan yang diperoleh dari penyidik POLRI pada kasus-kasus perampokan yang terungkap. Jadi, belum dapat mengidentifikasi dan memetakan mafia atau kelompok pelaku perampokan.

Pola pencegahan dari ancaman perampokan terhadap kegiatan pengiriman uang tunai dilakukan dengan berbagai metode atau pola yang didasarkan pada teori dan konsep pencegahan kejahatan. Untuk mencegah perampokan terhadap kegiatan pengiriman uang tunai, P.T. Certis Cisco telah melakukan upaya pencegahan dengan membuat pengerasan sasaran dan halangan yang secara fisik sulit untuk ditembus; Pertama, Pengamanan kawal angkut uang dilakukan dengan kehadiran manusia sebagai unsur manajemen, yaitu personil tim sekuriti yang sigap. Kedua adanya dukungan kehadiran pengawal polisi bersenjata. Ketiga, keberadaan atau material sebagai unsur manajemen perusahaan, yaitu kendaraan pengangkut uang telah dirancang dengan desain yang tidak mudah diserang, yaitu dilengkapi jeruji baja pada sekeliling kendaraan, uang tunai disimpan pada brankas yang melekat pada kendaraan dan dikunci dengan dua gembok kualitas baik. Selain itu dilengkapi metode pengawasan dengan peralatan monitoring dan sensor pergerakan kendaraan oleh tim monitoring. Antonius dalam wawancara menerangkan bahwa untuk beberapa kendaraan menurutnya bahkan sudah dilengkapi teknologi *GPS* untuk mengetahui posisi kendaraan di setiap pergerakan.

Sesuai dengan konsep pencegahan kejahatan bahwa untuk memasukkan beberapa ide pencegahan, perusahaan Cisco telah mengembangkan program pola pencegahan kejahatan spesifik terhadap ancaman perampokan. Program pencegahan kejahatan yang diterapkan Cisco merupakan program komprehensif yang dirancang untuk membuat sasaran kendaraan pengangkut uang menjadi tidak menarik bagi calon pelaku perampokan, pola pencegahan ini juga bertujuan untuk melindungi keselamatan karyawan, dan untuk membantu menghilangkan kecemasan para petugas atau tim pengiriman. Jadi, tujuan utama pencegahan kejahatan ini adalah untuk membuat sasaran tidak menarik bagi yang berpotensi perampok karena tampilan fisik kendaraan yang kuat.

Salah satu cara yang telah berhasil diterapkan PT Certis Cisco adalah dengan mengekpous atau mengumumkan fakta bahwa pengiriman uang oleh Cisco telah memiliki program pencegahan dari perampokan. Selain itu staf manajemen tidak mencatat uang dalam jumlah besar di *form* pengiriman dengan tujuan agar pelaku potensial menghitung ulang kerugian bila beraksi. Selanjutnya, Muhammad Oei dalam wawancara menerangkan bahwa Cisco sudah menentukan pola pengamanan dengan cara tim *CIT* tidak memegang atau memiliki kombinasi kunci pengaman kasanah atau kunci kode kombinasi pembuka *ATM*. Kode nomor kunci pengaman baru diketahui petugas setelah berada di depan tujuan, *ATM* atau nasabah.

Pola pencegahan kejahatan dari ancaman perampokan dapat dibagi; Pertama, pola pencegahan sebelum pemberangkatan atau sebelum terjadi ancaman perampokan (*before*) penekanannya pada pengamanan fisik yang bersifat situasional, yaitu pengerasan dan pengalihan sasaran. Kedua, selama dalam perjalanan (*during*) penekanannya pada kewaspadaan dan melaporkan setiap perkembangan situasi keamanan di perjalanan kepada tim pengawas di kantor. Ketiga, setelah terjadi ancaman perampokan (*after*) penekanan pola pencegahan kejahatan pada tindakan melaporkan kejadian serangan perampokan, dengan berusaha mengenali para pelaku dan mencatat identitas kendaraan yang digunakan pelaku secepat mungkin melaporkan kejadian tersebut kepada tim monitoring dan pada pihak kepolisian.

#### 5.4.1.1 Pola Pencegahan Kejahatan di Kantor Cisco

Peneliti memperoleh informasi dari hasil pengamatan bahwa ruangan penyimpanan uang tunai telah dilindungi sedemikian kuat oleh pola pengamanan dan petugas penjagaan. Petugas penjaga yang melindungi ruangan tersebut juga telah dicatat sesuai dengan jadwal penugasan yang selalu berubah-ubah regunya. Ruangan penyimpanan uang tunai sendiri sudah aman dari orang yang tidak berhak memasuki ruangan *vaulting*. Adapun ketika peneliti diperbolehkan masuk hanya di ruangan pengisian/ *loading bay*, itupun karena dengan mengenakan tanda pengenal Cisco dan juga didampingi oleh Pak Mahyudin, security advisor dengan cara dibuka ruangan berjeruji besi setelah masuk dikunci terlebih dahulu. Ruangan penyimpanan itu terhubung dengan ruangan pengisian *loading bay* biasa disebut *vaulting*. Ruangan ini pengamanannya sangat ketat baik secara fisik maupun pengawasan petugas maupun elektronik *CCTV*. Dengan begitu, akses kontrol menuju ruangan penyimpanan dan penghitungan uang tunai hanya terbatas bagi petugas *CPC* dengan seragam tertentu.

Disamping itu, Cisco telah melakukan pola pencegahan dengan cara membuat halangan fisik dan psikologis untuk mencegah pelaku kejahatan masuk ke objek dengan cara melakukan langkah-langkah : Pertama, telah membangun pagar tinggi mengelilingi kantor Cisco, di dalam telah dibangun terali besi pada ruangan *loading* di bawah ruangan lantai dasar; kedua, membuat tanda pengenal bagi karyawan Cisco dan petugas khusus *CPC* dan pengaman di ruangan penyimpanan uang tunai; Ketiga telah membedakan jalan karyawan umum dengan jalan akses ke ruangan penyimpanan uang, yaitu mengawasi pintu masuk dan ke luar untuk mencegah dan mendeteksi orang atau barang yang dilarang masuk. Keempat, setiap pintu atau akses keluar/ masuk kendaraan pengangkut uang Cisco selalu dijaga oleh petugas dan kemudian setelah masuk dikunci selama melakukan penghitungan dan pengisian uang pada kendaraan. Selain itu, di penjagaan depan Cisco telah membuat kartu pas untuk pengunjung atau tamu perusahaan, setelah melakukan konfirmasi kepada siapa yang akan dikunjungi. Selanjutnya, tidak kalah penting Cisco hampir di setiap sudut gedung dan ruangan telah menggunakan alat pengaman elektronik *CCTV* dan alat *surveillance* dan digital video recording pada tempat penghitungan dan pengemasan uang.

PT Certis Cisco telah menerapkan bentuk pengamanan dengan cara memperkuat kendaraan objek (*target hardening*), yaitu menciptakan standar keamanan dengan cara meningkatkan kekokohan kendaraan pengangkut uang, merekatkan kasanah/ brankas ke kendaraan dan mendesain kunci kasanah, memperbaiki alarm, dan obyek yang telah rusak seperti, pintu, kaca dinding kendaraan, lampu serta mengubah warna dan tampilan kendaraan pengangkut uang agar benar-benar terkesan kokoh.

Selain itu juga dilakukan *identifying property*, yaitu memberikan identifikasi kepada peralatan atau benda-benda berharga dengan cara memberikan nama atau nomor pada benda tersebut. Antonius dalam wawancara menjelaskan tentang bentuk pengamanan ini telah dilaksanakan oleh Cisco, antara lain: pertama, semua kendaraan pengangkut uang memiliki tampilan warna tertentu dan diberi nama Certis Cisco. Kedua, kendaraan tadi memiliki nomor seri secara berurutan di luar nomor polisi. Ketiga, kasanah penyimpanan uang tunai dalam kendaraan telah diberi identitas penomoran milik Cisco, disertai kode nomor pembuka kunci kasanah.

Setiap kegiatan yang rawan kejahatan atau pelanggaran dalam setiap tahap proses pengiriman uang tunai yang sifatnya atensi, maka dilakukan pengawasan oleh jajaran pimpinan atau *surveillance by Employees*, melalui layar monitor pimpinan, pelaksanaan rutin pengawasan dilakukan oleh staf yang akan melapor pada manajer atau supervisor bila ditemukan keganjilan atau perilaku mencurigakan. Selanjutnya, supervisor menindak lanjuti melakukan penelitian apabila ditemukan pelanggaran akan diteruskan pada proses investigasi oleh bagian pengawasan, *internal security*.

Dalam kendaraan pengangkut uang milik Cisco di bagian belakang terdapat kasanah yang aman dan kuat menyatu dengan kendaraan tersebut. Maka, lemari besi yang berisi uang tunai di kunci ganda. Dimana kunci yang digunakan untuk membuka pintu lemari besi, setidaknya dipegang dua orang, jadi masing-masing *TL* dan *ATL* harus memegang salah satu kunci yang diperlukan untuk membuka lemari besi. Oleh karena itu, dua orang yang memegang kunci harus ada ketika akan mengakses ke kasanah. Aspek fisik keamanan lemari besi akan mencakup; Pertama, Kasanah yang aman dan mudah diangkat karena menyatu direkatkan dengan *body* kendaraan untuk mencegah pemindahan dengan mudah. Kedua, untuk di ruangan *vaulting* pengamanan brankas dipasang tenggelam ke lantai, tertanam dalam beton. Kedua, keadaan aman itu tidak akan

dapat dengan mudah dihilangkan atau dibuka secara paksa oleh perampok pada tahap sebelum pemberangkatan.

Pencegahan kejahatan di kantor Cisco juga dilakukan dengan melakukan penempatan karyawan sesuai dengan jenis pekerjaan dan latarbelakang kemampuan personil. Sumberdaya manusia yang ditugaskan di kantor Cisco sudah merupakan hasil seleksi terutama yang bertugas di bagian *CPC*. Penempatan karyawan yang melakukan tugas penghitungan uang dan pengemasan uang benar-benar hasil seleksi yang ketat. Selain itu, Antonius mengutarakan bahwa *man power* selalu membaca kondisi psikologis personil untuk melakukan penguatan aspek mental, jangan ada kondisi personil yang tertekan (*stress*), manajemen punya kepedulian (*awareness*) sehingga *internal security* bekerja untuk mencegah terjadinya kejahatan oleh karyawan. Dengan demikian pencegahan kejahatan di kantor Cisco dari aspek SDM juga dilakukan.

#### **5.4.1.2 Pola Pencegahan Perampokan selama Perjalanan Uang Tunai**

Pola pencegahan perampokan selama dalam perjalanan dengan pola penerapan SOP. Untuk itu tim agar selalu berpegang teguh pada SOP pengiriman uang khususnya prosedur kerja selama dalam perjalanan. Antonius Sunar Wibowo dalam wawancara, meyakinkan bahwa selama tim pengangkut uang mematuhi prosedur kerja yang telah diterapkan, maka ancaman perampokan dapat tercegah dan resiko kerugian akan dapat dihindari. Maka, personil yang ditugaskan dalam pengiriman uang baik itu kasir, sopir maupun ketua tim telah dilakukan penyeleksian, yaitu pemilihan karyawan yang akan mampu melaksanakan tugas tim pengiriman uang tunai. Selain itu, juga dilakukan pelatihan agar keterampilan dalam melakukan pengamanan untuk mencegah kejahatan selama dalam perjalanan dapat tanggap dalam mencurigai setiap gelagat yang mengancam pengiriman uang tunai. Karena sistem yang baik harus dilakukan pengamanan yang baik pula oleh para pelaksana di lapangan. Pelaksana akan mahir melakukan tugasnya dan sesuai prosedur, maka harus dilakukan simulasi atau melalui pelatihan yang intensif.

Jajaran *supervisor* atau *man power* di departemen CVS PT Cisco selalu melakukan penguatan kepada sumber daya manusia yang dimilikinya, agar selalu bertugas dengan baik. Personil yang baik yaitu yang disiplin dalam melakukan pekerjaan,

senantiasa mengikuti prosedur kerja yang telah diterapkan perusahaan. Disamping itu, upaya yang dilakukan juga melalui arahan atau *briefing* dalam proses memunculkan kesadaran dan selalu di-*up-date* agar dalam tugas di perjalanan selalu siap dan waspada serta mengikuti prosedur kerja dalam perjalanan pengiriman uang tunai. Selanjutnya pengawasan terhadap SDM yang bertugas dalam pengiriman uang dilakukan oleh tim pengawas melalui hubungan telepon dengan ketua timnya. Dengan begitu, semua langkah pembagian tugas pengiriman uang, pelatihan dan pengawasan SDM, merupakan bagian dari pola pencegahan kejahatan selama dalam perjalanan. Sehubungan dengan itu, Muhammad Oei (8 Maret 2010) memaparkan bahwa selama dalam perjalanan yang harus diperhatikan hal-hal sebagai berikut:

Di perjalanan, Setelah kendaraan bergerak ke luar kantor Cisco Sunter, TL baru menginformasikan akan ke mana tujuan atau rute pertama, berdasarkan petunjuk dari tim *monitoring*, TL terus melakukan kontak dan melaporkan situasi perjalanan. Saya selalu menegur ATL bila lupa mengunci pintu, juga mengingatkan agar pengawal jangan ngantuk dan selalu memperhatikan sekelilingnya dan sopir sering lihat kaca spion, Tim tidak boleh berhenti diperjalanan apapun yang terjadi, bila terpaksa harus makan pilih di tempat yang aman, misal di sekitar tempat nasabah (sekitar ATM, bank, kantor atau mall), kalau perlu makanan dan minuman sudah dibekal. Kalau ada yang membuntuti kendaraan tancap gas atau cari tempat aman, seperti kantor polisi terdekat. Bila dalam situasi darurat harus berhenti di jalan, contoh karena ban gembos, maka TL tetap di dalam, driver ke luar mengecek keadaan ban sedangkan pengawal mengawasi.

Pengiriman uang tunai pola pengamannya dilakukan secara berubah-ubah, baik waktu dan rute yang diambil merupakan faktor yang perlu diperhatikan, setiap saat seharusnya ada sistem yang mengantisipasi sistem hari itu. Maka, Tim kendaraan Cisco selalu menghindari kemungkinan perampokan di luar lokasi perusahaan. Pola yang teratur akan dibaca dengan mudah yang memungkinkan terjadinya aksi perampokan di perjalanan. Keputusan seperti rute yang diambil dan waktunya oleh pengawas yang konsepnya disiapkan oleh staf *schedulling* itu secara khusus diawasi lagi oleh senior

manajer. Pemberitahuan informasi jadwal kepada tim pengiriman uang tunai dilakukan secara bertahap dan minimum. Dengan begitu, pengawasan dilakukan secara berlapis dimana ada yang mengawasi pengawas, sehingga pengamanan telah menjadi bagian dari administrasi dan sistem kontrol yang dibangun pengelola, sehingga memberikan keamanan maksimal bagi uang tunai sebagai aset perusahaan.

Pengangkutan uang tunai ke atau dari bank, dan diangkut oleh kendaraan pengangkut uang tunai, maka tindakan pencegahan pada pola kegiatan yang tidak teratur di atas harus diikuti. Selain itu perlindungan tambahan yang telah diterapkan Cisco antara lain: Pertama, uang tunai diangkut dalam kasanah terkunci ganda yang dipegang oleh dua petugas yang berlainan. Kedua, kode kunci kontainer atau kasanah tidak boleh diketahui selama pengiriman di perjalanan, kode kunci itu baru diberitahukan pada titik pengiriman dan di tempat tujuan, *ATM* atau nasabah. Ketiga, kendaraan pengangkutan uang tunai telah mempunyai wadah baja terkunci pada lantai kendaraan. Uang tunai ditempatkan dalam wadah baja terkunci itu. Keempat, kunci untuk kasanah baja untuk tetap baru diketahui pada titik pengiriman dan di tempat tujuan.

Pengiriman uang tunai ke bank direncanakan bahwa pengumpulan rutin harian atau *collecting* dilakukan Cisco dengan menggunakan kendaraan yang aman. Pola pencegahan ancaman perampokan selanjutnya untuk pengangkutan uang tunai, yaitu menerapkan prinsip dasar dalam pencegahan dari perampokan dengan meminimalkan jumlah uang tunai yang diangkut. Nura suharmanto dalam wawancara mengemukakan bahwa Cisco memiliki kebijakan tentang maksimum uang tunai yang diangkut yaitu maksimal 10 M. Jadi, uang yang perlu dipindahkan dari suatu tempat ke bank lebih baik dilakukan dari waktu ke waktu secara bertahap dengan jumlah minimal. Maka, idealnya pengangkutan uang tunai harus dilakukan oleh layanan mobil lapis baja atau setidaknya kendaraan angkut uang dengan jeruji besi secara bertahap.

Bisnis pengiriman uang tunai oleh Cisco telah bekerja sama dengan pihak Polri dalam upaya mencegah atau menjauhkan pelaku terhadap kendaraan angkut uang tunai seperti pengawalan oleh dua orang petugas Polri bersenjata selama perjalanan, yaitu menjauhkan pelaku dari target *deflecting offenders*, Cisco juga mengarahkan agar *TL* segera memerintahkan *ATL* untuk tancap gas bila diketahui ada yang membuntuti kendaraannya atau dengan melakukan beberapa tindakan seperti masuk ke kantor polisi

agar calon pelaku mengurungkan niatnya. Sebagaimana hasil wawancara dengan Herman (sopir) dan Muhammad Oei (TL).

Selama kendaraan dalam perjalanan tidak terlepas dari kendali tim *monitoring* di kantor Cisco yang selalu siap memberikan arahan apa yang harus dilakukan dalam situasi yang dilaporkan TL. Kemudian Cisco telah juga menerapkan alat GPS pada kendaraan pengangkut uang yang baru ditambah, sehingga posisi kendaraan itu selalu dapat dipantau keberadaannya. Cisco juga telah menerapkan *controlling facilitators*, yaitu mengendalikan alat-alat atau fasilitas yang dapat berhubungan untuk mencegah terjadinya kejahatan. Sementara itu operator GPS mengoperasikan alat untuk mengontrol posisi kendaraan pengangkut uang sebagai cara pencegahan dalam menghadapi situasi yang tidak menguntungkan.

Mahyudin mengutarakan bahwa pelaksanaan pengiriman uang benar-benar telah diamankan oleh pengawal Polri bersenjata organiknya masing-masing, yaitu dari Direktorat Samapta PMJ, dari Satuan pengawal Denma Mabes POLRI dan dari Mako Brimob kelapa dua dan Kedung Halang, Bogor. Selain itu, Cisco juga melakukan pengawasan oleh tim *monitoring* dan pengawasan secara *electronik* oleh tim pengawas. Dengan begitu, cisco juga telah menerapkan bentuk pencegahan kejahatan *formal surveillance*, yaitu pola pengawasan formal yang dilakukan oleh petugas Polri dengan cara melakukan pengawalan dan pengawasan selama perjalanan oleh tim *monitoring* dari kantor Cisco.

Antonius Sunar Wibowo dalam wawancara menegaskan bahwa ia memiliki tugas sebagai *man power*, yaitu berperan dalam memelihara mental tim dalam melaksanakan pengiriman uang. Ia selalu memberikan arahan dan penekanan dalam setiap kesempatan agar setiap saat selalu siap siaga dan waspada tidak lengah terhadap bahaya perampokan yang sewaktu-waktu dapat mengancam keselamatan perjalanan uang tunai dan petugasnya. Sesungguhnya, manajemen dan petugas Tim kendaraan pengiriman uang telah menerapkan *stimulating concience*, yaitu meningkatkan kewaspadaan tim selama melaksanakan tugas. Hal ini juga didukung dengan informasi dari para pelaksana lain yang telah diwawancarai.

Pengamanan dan pangangkutan uang tunai berupa penerimaan, penyimpanan uang tunai dari atau ke bank harus digolongkan sebagai kegiatan yang paling penting

dalam pengelolaan jasa pengiriman uang tunai. Pola pencegahan dari ancaman perampokan yang diterapkan untuk uang tunai dilakukan semaksimal mungkin, karena dengan pengangkutan uang yang mudah diserang akan dapat menarik calon pelaku perampokan atau yang mendorong penyalahgunaan. Maka diperlukan layanan kendaraan pengantaran uang yang sesuai dengan standar *ISO 9000* yang juga telah menentukan atau mengatur standar layanan pengiriman oleh kendaraan lapis baja (*armored delivery services*). Selain itu, kewaspadaan harus selalu di dipelihara dari waktu ke waktu.

Layanan antar kendaraan pengangkut uang milik PT Certis Cisco menyediakan pengamanan untuk pengantaran uang tunai milik nasabah yang ingin dipindahkan dari satu lokasi ke lokasi lain sesuai order. Sejauh ini, Cisco dapat melaksanakan order dari nasabah tidak kurang dari sebelas bank, dengan 1.200 ATM yang tersebar, juga melayani pengiriman uang sekitar 400 perusahaan pelanggan di Jabodetabek, sesuai informasi dari Wahyudi dalam wawancaranya.

Kemudian Nura Suharmanto dalam wawancara menerangkan dalam penggunaan layanan mengangkutan uang tunai dan negosiasi serah terima dari suatu tempat ke bank atau penyimpanan lainnya. Pengiriman uang tunai itu untuk kepentingan gaji, penerimaan kas, atau persediaan uang tunai untuk keperluan bisnis rutin nasabah. *CVS-CIT* jasa atau pengiriman kendaraan pengangkut uang merupakan bisnis utama PT Certis Cisco. Lebih jauh diperoleh informasi dari prosedur pengamanan bahwa tim yang ditugaskan dalam layanan kendaraan pengiriman uang tunai tidak perlu terfokus dengan keamanan umum di sekitar tempat yang mereka lalui; tanggung jawab tim hanya terbatas pada kepekaan pengamanan angkutan uang tunai saja sebagaimana permintaan dari pelanggan.

Pada layanan pengiriman uang tunai di Cisco, maka kendaraan pengantaran uang tunai telah terhubung dengan stasiun pengendali pusat Cisco di kantor pusat Sunter, yaitu pengawasan operasional Cisco. Upaya monitoring posisi kendaraan dengan menggunakan *GPS* merupakan inisiatif Cisco untuk sensor secara khusus dan berbagai perangkat teknik secara otomatis ke Kantor Cisco dilengkapi fasilitas *alarm-monitoring*, namun belum menerapkan *check point*. Namun sinyal dari kendaraan pengangkut terus diawasi, direkam dan dipelihara melalui layanan dari operator *monitoring*. Lokasi kendaraan dan tujuan tempat nasabah juga dapat terhubung ke kantor Cisco melalui saluran telepon, radio atau telepon selular.

#### 5.4.1.3 Pola Pencegahan Perampokan di Tempat-Tempat Tujuan

Manajemen Cisco menyadari bahwa jaringan atau *links* terlemah dalam rantai keamanan dapat ditemukan pada titik pengiriman atau di tempat tujuan. Oleh karena itu suatu halaman parkir tertutup akan memberikan perlindungan bagi kendaraan angkutan uang. Di lokasi perusahaan klien, pengawasan ketat atas pintu masuk terjaga oleh pengawal anggota tim. Uang tunai yang dikirim kemudian disampaikan dengan cepat di lokasi aman untuk tempat pemeriksaan bersama petugas dari nasabah. Tempat aman untuk serah terima dilindungi oleh pengawal. Jadi Cisco telah menerapkan konsep *target removal*, yaitu memindahkan target kejahatan ke tempat yang lebih aman. Muhammad Oei (8 Maret 2010) menceritakan pola pengamanan di tempat tujuan sebagai berikut:

Setelah sampai di tujuan, *TL* memberi intruksi ke driver mencari tempat aman, kemudian membuka kunci kasanah, mengeluarkan uang yang akan diserahkan dan mengunci kembali kasanah dan yang memegang kunci hanya *TL* sambil diawasi pengawal sementara memasang atau menukar kaset di *ATM* melepas yang lama, memasang yang baru, maka posisi *ATL* tidak jauh-jauh dari kendaraan. Dan pengawal lekat mengawasi *TL* melakukan kegiatan *replenishment*. Sedangkan kalau *CIT* sementara menyerahkan uang kepada nasabah, maka *TL* menemui nasabah minta tanda tangan penyerahan uang untuk nasabah wajib memeriksa *seal* dan nomor *bag security* ke nasabah dibuka dan dihitung secara global (*per/ikatan*) atau satuan. Bila jumlah uang sesuai dengan jumlah pada *form* pengiriman, maka nasabah membubuhkan tanda tangan kembali.

Dengan demikian, selain pengamanan fisik dan pemeliharaan *ATM* secara terus menerus, pola pencegahan dari ancaman perampokan di tempat tujuan ini, tim harus selalu mengikuti prosedur kerja yang telah diterapkan, baik *SOP* saat masuk ke *ATM* atau tempat nasabah, saat melakukan penggantian/ *replenishment* kaset *ATM* atau serah terima dengan petugas nasabah, maupun *SOP* saat keluar dari *ATM* atau tempat serah terima dengan nasabah.

#### 5.4.2 Pola Pencegahan dari Kejahatan Internal

Pengelolaan keamanan terhadap kejahatan internal di tempat kerja jasa pengiriman uang tunai akan memperjelas pengelola keamanan untuk menerapkan peranannya dengan pencegahan yang sesuai untuk mengatasi pencurian internal. Kejahatan oleh orang dalam pada kegiatan jasa pengiriman uang memang menjadi permasalahan bagi pihak manajemen dan keputusan untuk melakukan pencegahan kerugian (*loss prevention*) dapat berimbas pada keuntungan perusahaan. Sementara itu, manajer keamanan Cisco telah berhasil memetakan pola kejahatan dan musuh dari dalam, yaitu pelaku pencurian internal. Walaupun, modus operandinya berubah-ubah, tetapi kerawanan yang membuka peluang melakukan kejahatan dapat terdeteksi dengan cepat, sehingga kejahatan oleh orang dalam dapat dicegah secara maksimal. Jadi, peran manajemen dalam pengelolaan jasa pengiriman uang sangat penting untuk mencegah kejahatan oleh orang dalam.

Pencegahan kejahatan dan kerugian merupakan hal yang mutlak dan telah dilakukan dalam pengelolaan pengiriman uang tunai oleh PT certis Cisco. Untuk keperluan itu, penerapannya dilakukan dengan cara membentuk fungsi pengawasan dalam suatu kesatuan integral dan terstruktur dalam manajemen. Cisco telah menerapkan program pencegahannya dalam suatu fungsi yang dilembagakan pada manajer *quality control* di bawah departemen operasional dan dijalankan oleh seorang manager internal audit dibantu oleh supervisor dan staf. Jadi, pola pencegahan kejahatan dan kerugian telah dijalankan dalam perusahaan Cisco untuk jasa pengiriman uang tunai.

Tujuan dijalankannya pencegahan kejahatan pada pengelolaan pengiriman uang tunai untuk menciptakan situasi aman dalam bekerja di lingkungan Cisco; Pertama, untuk mengamankan proses bisnis pada pengamanan kegiatan *CVS- CIT*; kedua, yaitu sistem kontrol yang diterapkan secara tidak langsung merupakan bentuk pengamanan informasi dan pengamanan personil, manajemen dan staf. Ketiga, merupakan bentuk pengamanan fisik atas lingkungan kerja yang dilakukan oleh satuan pengamanan Cisco.

Fungsi pencegahan kejahatan dan kerugian antara lain penerapan sistem kontrol yang diwujudkan dalam berbagai bentuk pengamanan antara lain *control log, inventory, check list* dan *audit*. Selain itu, fungsi pencegahan kerugian mempunyai tujuan dengan menempatkan sumberdaya manusia atau karyawan pada fungsi pengawasan ini untuk

tetap berkontribusi dalam pengelolaan jasa pengiriman uang tunai. Sesungguhnya, penerapan sistem kontrol yang tepat dalam operasional *CVS-CIT* ditujukan untuk memutus mata rantai yang menghubungkan terjadinya kejahatan internal berupa: pencurian oleh karyawan, manipulasi, pemborosan, dan kelalaian.

PT Certis Cisco telah melaksanakan pola pencegahan kejahatan internal dengan membuat *SOP* atau standar prosedur kerja pada setiap jenis dan tahapan pekerjaan. Maka, prosedur kerja diterapkan untuk dijadikan pedoman dalam pelaksanaan tugas jasa pengiriman uang guna mencegah terjadinya kejahatan, termasuk kejahatan oleh internal. Standar prosedur kerja tiap jenis pekerjaan di Cisco telah disusun secara terinci dan lengkap. Dengan begitu, Cisco telah menyusun ketentuan atau *rule setting*, yaitu membuat peraturan atau ketentuan yang mengatur tentang keamanan di lingkungan kerja jasa pengiriman uang tunai.

Wahyudi supervisor dari bagian *compliance* dalam wawancara menerangkan pola pencegahan kejahatan, yaitu tentang upaya mengurangi keinginan pelaku internal untuk tidak melakukan kejahatan atau *reducing temptation*. Operasional *CVC- CIT* di Cisco, yaitu dalam proses *replenishment ATM*, telah diterapkan mekanisme rekonsiliasi, yang memastikan apabila ada selisih di *ATM* siapapun petugas dari tim akan berpikir ulang untuk mengambil uang itu, karena kalau dilakukan, maka dikemudian hari akan ketahuan juga. Jadi, walaupun uang lembaran ada terpisah di luar kaset atau ada kesempatan berbuat jahat, tetapi karyawan tidak mengambilnya, karena telah meyakini belakangan akan diketahui pelakunya. Sesuai hasil wawancara Wahyudi (17 Maret 2010) berikut:

Terus kalau ada yang kurang uang, ada komplek dari klien, atau ada selisih uang itu tadi, kaset *ATM* yang dipakai nanti kita tarik, nanti kita tanam lagi, terus uang itu kita bawa ke kantor Cisco untuk di rekonsiliasi. Dengan menghitung kemarin sisanya berapa, klop (sesuai) ngak. Kalau ada selisih kita teliti, kemarin yang ngisi siapa, yang berkunjung ke sana berita acaranya siapa, yang narik siapa. Terus kita juga pingin tahu sebenarnya uang yang dibawa waktu dimasukkan ke *ATM* itu benar atau tidak, misalnya ada 2 gelombang, maka akan dapat diketahui berapa selisihnya dan siapa-siapa saja petugas yang harus bertanggungjawab.

Selanjutnya, Manuel manager HRD Cisco dalam wawancara (27 Maret 2010) menerangkan tentang usaha mengendalikan faktor-faktor yang dapat membantu perilaku karyawan, baik fisik maupun psikologis atau *controlling disinhibitors*. Pengendalian perilaku karyawan untuk mendapat rintangan terhadap godaan melakukan kejahatan. Ia selalu memberikan pengertian bahwa karyawan yang bekerja dengan jujur dan profesional akan mendapat kesempatan untuk pengembangan diri atau promosi, sebaliknya karyawan yang curang akan segera ketahuan dan akan diberikan sanksi. Sementara itu, Antonius Sunar Wibowo (15 Maret 2010) dalam wawancara selalu memberikan penguatan pada anggota di bawahnya sebagai berikut dibawah ini:

Inti pekerjaan dan tanggung jawab saya *managing people*, membina sikap mental karyawan di bawah saya agar memiliki integritas; kejujuran, *performance* yang dapat diandalkan dan tidak tergoda dengan berbuat curang atau jahat.

Wahyudin selaku asisten manajer *compliance* juga menjelaskan tentang upaya pencegahan kejahatan internal dengan cara perusahaan menyediakan dan terus memperbaharui fasilitas-fasilitas yang mendukung penataan atau *facilitating compliance*. Bentuk fasilitas penataan tersebut meliputi: memberlakukan *form* serah terima uang oleh petugas, memasang *CCTV* di setiap sudut ruangan terutama di tempat-tempat vital seperti di *CPC* bahkan dipasang *DVR*, di ruangan penyimpanan uang atau *vaulting* dan di tempat pengisian uang atau *loading bay*, *CCTV* juga ada di setiap *ATM* dan di tempat serah terima dengan nasabah. Penerapan fasilitas penataan dari teknologi elektronik sangat tergantung pada daya listrik, sehingga fasilitas penataan ini fungsinya dapat terganggu apabila tegangan listrik turun naik. Namun, penerapan fasilitas penataan ini telah berfungsi cukup efektif sebagaimana dibenarkan oleh Herman dalam wawancara sebagai seorang *security guard*, ia menerangkan bahwa mereka selalu dipantau oleh peralatan elektronik yang dipasang dimana tempatnya bertugas. Selain itu, Wahyudi memaparkan upaya manajemen dalam mencegah terjadinya selisih lebih yang dilakukan dengan sengaja oleh petugas *CPC* ketika pengepakan uang tunai, dengan maksud bekerjasama akan diambil petugas pengantar saat serah terima dengan petugas nasabah, yaitu dengan melakukan pengawasan langsung di *vaulting* didukung sarana pengawasan elektronik, *CCTV* yang diarahkan pada setiap petugas penghitungan uang dan rekaman mesin

penghitung uang. Begitu juga pengawasan saat serah terima diawasi fasilitas pengawasan. Dengan demikian, Cisco telah melakukan pencegahan kejahatan internal dengan pola memberdayakan fasilitas pengamanan untuk penataan internal.

Pencegahan kerugian merupakan hal yang mutlak dan harus dilakukan dalam proses bisnis jasa pengiriman uang tunai. Penerapannya dilakukan bermacam-macam cara dalam suatu kesatuan integral dan terstruktur dalam manajemen pengamanan pengiriman uang tunai. Sistem dan program pencegahan kerugian di BUJP PT Certis Cisco telah dilembagakan dalam bagian *internal audit* dan dijalankan oleh seorang asisten manajer di bawah manajer keamanan. Bagian pencegahan kerugian dalam perusahaan jasa kawal angkut uang tunai juga berfungsi sebagai *quality control* dari produk jasa pengamanan. Fungsi ini bekerja untuk memutus mata rantai proses terjadinya kejahatan internal: pencurian, manipulasi, mengganti uang tunai dalam kemasan dengan uang palsu, dan kelalaian. Fungsi pencegahan kejahatan pada sebuah proses bisnis pada akhirnya menciptakan situasi aman yang sesungguhnya. Jadi pencegahan kerugian lebih fokus pada ancaman kejahatan internal.

### **5.5 Upaya Agar Pola Pencegahan Kejahatan Menjadi Ideal**

Manajemen PT Certis Cisco harus terus berusaha agar pola pengamanan pengiriman uang tunai menjadi ideal. Manajemen harus menata fungsi organisasi perusahaan melalui refungsionalisasi peran manajer dalam pencegahan kejahatan yang terkait unsur-unsur fungsi manajemen umum yaitu: perencanaan, pengorganisasian, penugasan, pengawasan, dan inovasi pengamanan. Fungsi-fungsi manajemen itu selanjutnya dilakukan secara khusus sesuai bidang masing-masing secara profesional.

Manajer operasional pengiriman uang tunai harus secara profesional melakukan fungsi dan tugas untuk mendukung program pencegahan kejahatan. Sementara itu itu, fungsi manajemen yang sudah berjalan efektif antara lain: fungsi administratif, audit kinerja berkala, pengendalian rute dan peralatan komunikasi. Namun, kinerja para pelaksana (*performance team*) masih harus terus dilatih dalam melakukan aksi pencegahan kejahatan, yaitu melalui rekrutmen karyawan yang baik dan pelatihan yang aplikatif. Latihan bagi tim dapat berupa simulasi melakukan pencegahan kejahatan apabila menghadapi perampokan dalam pengiriman uang tunai.

Manajemen PT Certis Cisco harus menyempurnakan pola pengamanan menjadi ideal dengan pendekatan pencegahan kejahatan situasional, yaitu pencegahan kejahatan yang didasarkan pada situasi sasaran atau objek kejahatan. Pada prinsipnya pendekatan ini telah diterapkan dalam mencegah ancaman kejahatan pada sasaran statis, seperti gedung atau kawasan kantor Cisco. Akan tetapi, pencegahan kejahatan dalam pengiriman uang tunai sifatnya bergerak atau berpindah dalam kendaraan pengangkut uang, maka pengiriman uang tunai memiliki kekhususan pola pengamanannya. Kekhasan ini memerlukan pengelolaan yang cermat akan jadwal yang mencakup; waktu pengiriman, penunjukan anggota tim, penentuan rute yang dilalui dan titik-titik tujuan yang disusun oleh dewan *scheduling*. Penerapan sistem *scheduling* ini merupakan pola pengamanan khas dalam pengiriman uang tunai sebagai sesuatu yang dapat menyulitkan dan menghambat terjadinya ancaman kejahatan.

Manajemen harus menyelenggarakan latihan pencegahan kejahatan secara khusus agar keterampilan aksi mencegah kejahatan melekat pada diri petugas. Alasannya, latihan yang dilakukan selama ini baru sebatas materi melakukan pekerjaan dan prosedurnya, karena prosedur kerja yang baik apabila tidak didukung oleh personil yang tidak terlatih, maka pengamanan pengiriman uang tunai tidak akan efektif. Pola pengamanan yang terpenting yaitu diterapkannya prosedur kerja yang dapat dilaksanakan. Namun, yang lebih penting prosedur kerja tersebut harus dapat diinternalisasi oleh setiap petugas tim sehingga, perilaku dalam bertugas mencerminkan kewaspadaan, kepatuhan, ketanggapsegeraan dan kehandalan.

Manajer kendaraan (*fleet*), yang bertugas mengelola kendaraan dan berwenang memutuskan kendaraan siap operasional harus menggunakan kendaraan pengangkut uang dengan spesifikasi yang sesuai standar internasional *ISO 9000*, yaitu berupa kendaraan lapis baja atau *armored security service* yang akan sulit ditembus oleh pelaku kejahatan, karena telah dilakukan pengerasan sasaran secara melekat. Sehingga penggunaan kendaraan pengangkut uang tunai dapat berjalan efektif.

Agar pengamanan pengiriman uang tunai lebih ideal perlu dilakukan pengawasan pada titik-titik pemeriksaan (*check point*) dalam operasional pengiriman uang tunai, misalnya; ada titik pemeriksaan pada setiap 10 km pada rute kendaraan. Selain itu, perlu juga pengawasan yang terus menerus yang dilakukan oleh petugas khusus pada mobil

pengawas atau *car surveillance* untuk memonitor perjalanan kendaraan pengangkut uang dengan cara membuntuti baik diketahui atau tidak diketahui oleh tim pengiriman uang tunai, sehingga pencegahan kejahatan dapat dilakukan segera untuk menggagalkan ancaman kejahatan dan melapor untuk mengambil langkah selanjutnya.

### 5.5.1 Upaya Pengamanan Taktis agar Menjadi Ideal

Pengamanan taktis usaha pengiriman uang tunai agar menjadi ideal agar melakukan serangkaian kegiatan, urutan kegiatannya adalah sebagai berikut: Pertama, Pengamanan perimeter harus dipelihara. Pengamanan kantor PT Certis Cisco Jakarta, yang merupakan kantor pusat yang berkedudukan di Sunter Jakarta Utara, telah menggunakan pagar beton pembatas dengan tinggi standar dan dilengkapi besi serta kawat berduri. Pembagian area dalam kawasan kantor Certis Cisco ini meliputi area diawasi (*controlled zone*), area terbatas (*limited zone*) dan area terlarang (*executive zone*). Kedua, penyelamatan masa depan perusahaan harus direncanakan dan diaplikasikan, Penyelamatan masa depan usaha jasa pengiriman uang tunai merupakan unsur-unsur hidup dari perusahaan; rangkaian kegiatan perusahaan; permintaan nasabah, marketing produk jasa, pelayanan pengiriman uang tunai dan pemeliharaan fasilitas dan aset perusahaan serta menjaga nama baik atau kredibilitas perusahaan. Ketiga, penerimaan karyawan atau SDM di perusahaan PT Certis Cisco, Rekrutment dilakukan oleh staf HRD dengan pola yang telah dibakukan. Seperti dikemukakan sebelumnya dalam temuan penelitian ini. Keempat, perlindungan asuransi, Untuk menghindari kerugian perusahaan dan terjaminnya petugas pengawal, maka uang yang diangkut dan anggota tim pengawal dalam pengiriman uang sudah dilindungi asuransi. Kelima, penggunaan metode supranatural, pengamanan yang menggunakan kekuatan supranatural sangat membantu dalam mencegah terjadinya serangan dari orang-orang yang berniat melakukan kejahatan, sehingga niat berbuat jahat dapat dibatalkan. Alasannya, masih banyak pelaku kejahatan yang memegang teguh *belief system* dalam melakukan kejahatannya. Keenam pengembangan kekuatan sangat penting ketika menghadapi beban tugas atau ketika menghadapi ancaman yang besar. Pengembangan kekuatan dilakukan dengan menambah jumlah tenaga pengamanan dan meningkatkan kualitas kemampuan dan keterampilan melalui pelatihan untuk aksi pengamanan pengiriman uang. Selanjutnya, juga dapat

dilakukan dengan bekerjasama dengan pihak lain untuk mendapat perkuatan, misalnya dengan aparat POLRI maupun dengan instansi lain dan bergabung dengan sekuriti satu profesi.

### 5.5.2 Pengamanan Informasi Pengiriman Uang Tunai yang Ideal

Manajemen sistem pengamanan sebagai sistem dalam mengelola keamanan jasa pengiriman uang tunai oleh BUJP PT Certis Cisco telah dilakukan. Pengamanan informasi merupakan sub sistem yang sangat penting dari sistem pengamanan atau pencegahan kejahatan, karena terkait kerahasiaan jadwal pengiriman uang. Pengamanan informasi terdiri atas dua aspek penting, yaitu aspek teknik dan aspek manusia. Pada dasarnya aspek teknis telah diterapkan oleh manajemen PT Certis Cisco, akan tetapi aspek manusia belum mendapat perhatian yang serius, alasannya pola pengamanan informasi dari aspek manusia belum dituangkan ke dalam prosedur kerja dan tidak secara khusus disosialisasikan kepada para pelaksana. Jadi, pengamanan informasi sebagai sub sistem dari sistem manajemen pengamanan belum diterapkan secara menyeluruh terutama yang terkait dengan aspek manusia.

Ancaman spesifik terhadap operasional jasa kawal angkut uang didefinisikan menjadi ancaman dari luar perusahaan, yaitu perampokan dan ancaman pencurian dari orang dalam atau kejahatan internal. Maka, operasional pengiriman uang tunai harus dicegah dari ancaman spesifik itu. Sehingga, setelah dilakukan pemetaan karakteristik kawal angkut uang yang selalu terkait dengan kerahasiaan pengangkutan uang, baik pengiriman maupun pengambilan, maka pengamanan informasi menjadi penting tentang jadwal kegiatan itu. Jadwal pengiriman yang disusun malam hari untuk kegiatan besoknya hanya terbatas diketahui oleh Tim *scheduling*. Adapun tim petugas angkutan baru tahu sesaat sebelum pemberangkatan. Informasi *schedule* ini menyangkut waktu, tempat tujuan dan rute yang dilalui. Jadi pengamanan informasi pengiriman uang tunai menjadi sangat vital.

Kurangnya pemahaman keamanan informasi menyebabkan banyak kegiatan bisnis cenderung berkonsentrasi penuh pada aspek teknis saja dengan mengesampingkan aspek manusia. Marin Libicki dalam artikelnya yang berjudul *The Future of Information Security* yang diterbitkan oleh *Institute of National Strategic Studies* menyatakan bahwa

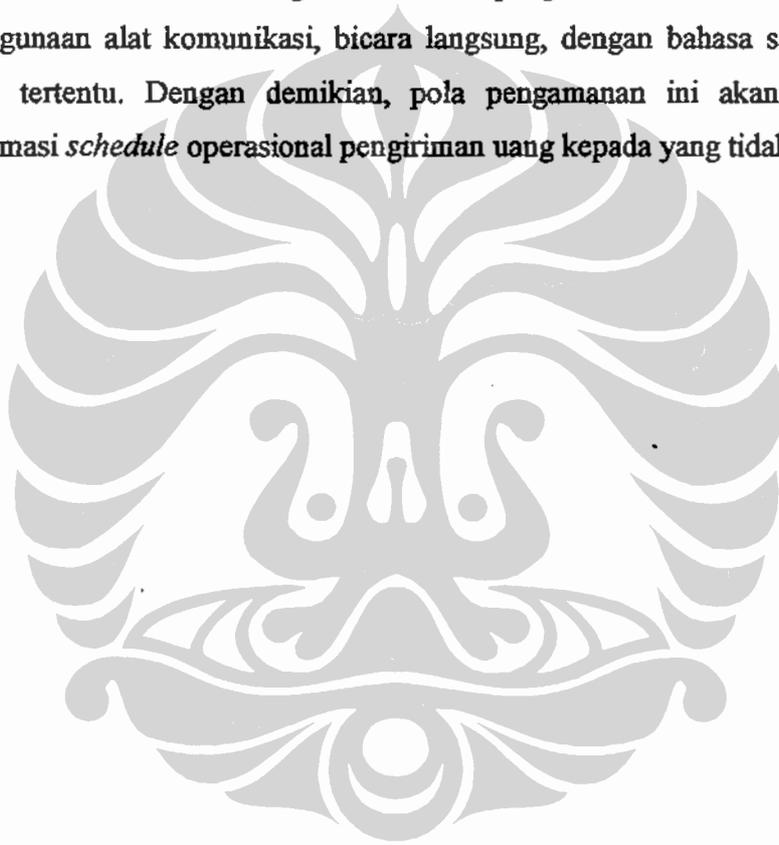
mayoritas insiden keamanan jaringan teknologi informasi perusahaan bisnis dilakukan oleh orang dalam perusahaan yang memahami jaringan teknologi informasi perusahaan dengan beragam alasan seperti PHK, dendam, motif ekonomi, dan lainnya.

Peneliti memperoleh informasi terkait pengamanan informasi di PT Certi Cisco yang hanya mengelola pengamanan informasi perusahaan menyangkut aspek teknik, bagaimana data perusahaan tidak jatuh kepada tangan yang tidak berhak, padahal informasi paling vital dalam bisnis pengiriman uang ini ada pada jadwal yang harus dilindungi dari akses elektronik. Juga yang paling penting akses oleh manusianya. Selanjutnya, pengamanan informasi yang berkaitan dengan kerahasiaan informasi dan hirarki penyampaian informasi juga menjadi satu titik bagaimana menjaga keamanan informasi dan menentukan mana yang harus disimpan secara rahasia. Jadi, yang harus mendapat penekanan adalah upaya membuat pola pengamanan informasi oleh personil yang terlibat.

Antonius mengatakan bahwa anggota tim semua diperbolehkan membawa telepon *cellular* baik *TL*, pengemudi maupun pengawal polisi dan petugas sekuriti. Literatur menyatakan bahwa manusia adalah jaringan terlemah dalam pengamanan informasi. Selanjutnya, dalil terkait informasi dari Hadiman menyatakan "Siapa yang menguasai informasi, maka akan unggul di lapangan". Sedangkan menurut Antonius dalam wawancara belum ada peraturan yang melarang anggota tim di kendaraan untuk dilarang berkomunikasi ketika bertugas, melainkan baru sebatas himbauan. Uraian bahwa ancaman perampokan berasal dari orang luar perusahaan akan menjadi keliru apabila ternyata orang dalam bekerja sama atau tergalang oleh jaringan pelaku perampokan, yaitu memberi andil berupa pembocoran informasi mengenai rute waktu dan tempat tujuan serta kelemahan tim kepada pelaku perampokan. Jadi, pola pengamanan informasi pada aspek manusia harus dirumuskan dan diterapkan dalam pola pengamanan jasa pengiriman uang tunai.

Pola pengaman informasi yang disarankan untuk pengelolaan kawal angkut uang di PT Certis Cisco : Pertama, Manajer *scheduling* adalah orang yang paling bertanggung jawab atas kerahasiaan informasi *schedule*. Staf pada bagian *scheduling* harus betul-betul dibawah kendali dari manager dengan melakukan kode pengamanan pada proses pembuatan jadwal. Kedua, Tim petugas pengiriman uang diberi informasi tugasnya

dilakukan tahap demi tahap, apabila suatu tim dalam hari itu akan menuju pada sepuluh titik tujuan, maka tim monitoring menyampaikan tugas tersebut secara bertahap satu demi satu tujuan. Ketiga, Tim dalam kendaraan pengangkut, *TL*, *ATL* dan pengawal tidak boleh berkomunikasi dengan telepon selama bertugas, kecuali *TL* kepada tim monitoring di kantor. Keempat, perlu dibuat aturan oleh manajemen agar di dalam kendaraan antara *TL* dengan *ATL* dan pengawal selalu saling mengawasi dalam penggunaan alat komunikasi, bicara langsung, dengan bahasa sandi atau *sms* dengan kode tertentu. Dengan demikian, pola pengamanan ini akan mencegah bocornya informasi *schedule* operasional pengiriman uang kepada yang tidak berhak.





## BAB 6

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Pola pencegahan kejahatan dalam pengiriman uang tunai pada PT Certis Cisco telah dilakukan dengan metode pembuatan prosedur kerja yang sistematis. Manajemen telah menerapkan prosedur kerja yang harus dipedomani oleh tim pelaksana baik saat pegisian uang, selama perjalanan dan di tempat tujuan. Prosedur kerja itu telah dirancang sedemikian rupa untuk menyulitkan dan meniadakan munculnya niat dan tersedianya kesempatan bagi terjadinya kejahatan. Pola pencegahan kejahatan juga dengan pengerasan sasaran pada kendaraan pengangkut uang didesain agar tidak mudah diserang dan membuat halangan yang sulit ditembus; Selanjutnya, pengamanan pengiriman uang juga dilakukan dengan kehadiran dua pengawal polisi bersenjata. Sementara itu, dilakukan pengendalian pergerakan kendaraan oleh tim monitoring di kantor Cisco.

P.T. Certis Cisco menghadapi beberapa kendala dalam pengelolaan pengiriman uang tunai yaitu usaha pengamanan untuk menghindari ancaman kejahatan antara lain: Pertama, kendaraan pengangkut uang yang belum standar. Kedua: titik lemahnya ada pada aspek manusia, yaitu karyawan yang bertugas pada tim yang terdiri dari kasir, pengemudi dan pengawal pada kendaraan pengiriman uang tunai. Sementara itu, pola pengamanan dengan menerapkan prosedur kerja yang sistematis pada setiap tahapan telah disusun dengan baik. Jika demikian halnya, ancaman kejahatan hanya dapat terjadi bila petugas tidak mampu bekerja sesuai dengan prosedur kerja selama dalam perjalanan atau di tempat tujuan. Jadi, kemampuan petugas dalam menghadapi ancaman kejahatan harus terus ditingkatkan.

Manajemen PT Certis Cisco juga memetakan kendala atau potensi ancaman terhadap bisnis pengamanan pengiriman uang tunai. Maka, setelah diidentifikasi, ancaman spesifik terhadap pengiriman uang tunai, yaitu ancaman perampokan dan pencurian internal. Alasannya, ancaman itu akan mengganggu proses bisnis, karena dalam usaha ini isu pentingnya adalah kredibilitas perusahaan dari kepercayaan pelanggan. Selain itu, kedua ancaman spesifik itu dapat menimbulkan kerugian yang

besar bagi perusahaan. Perampokan terhadap pengiriman uang tunai dapat menimbulkan kerugian yaitu terampasnya uang tunai dalam jumlah banyak dan dapat mengakibatkan korban luka berat, bahkan kematian, walaupun uang tunai yang dirampok sudah diasuransikan. Sementara itu, ancaman yang lebih bersifat laten adalah kejahatan internal, yaitu pencurian oleh karyawan. Alasannya, kerugian yang diakibatkan oleh kejahatan internal dapat berjumlah besar dan tidak tercakup oleh asuransi, sementara itu pemulihannya akan lebih lama, karena kerugian dan modus operandinya tidak mudah terdeteksi dengan segera.

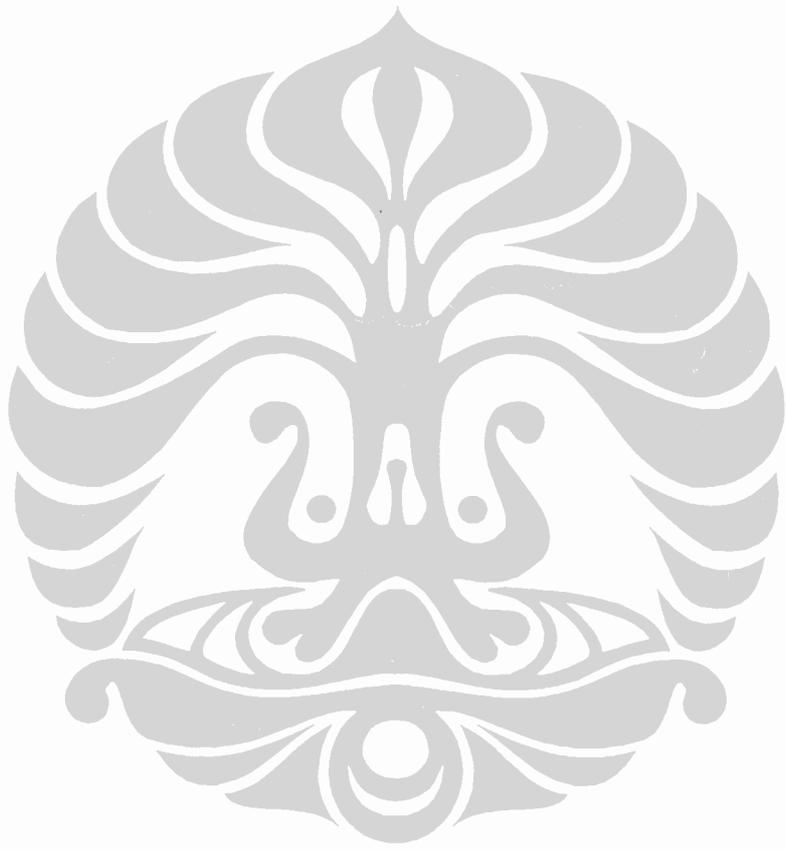
Upaya manajemen agar pola pengamanan pengiriman uang tunai menjadi ideal adalah melalui refungsionalisasi peran manajer dalam pencegahan kejahatan yang terkait unsur-unsur fungsi manajemen. Manajer operasional pengiriman uang tunai harus secara profesional melakukan fungsi dan tugas untuk mendukung program pencegahan kejahatan. Khususnya, kinerja tim masih harus ditingkatkan kemampuannya, yaitu melalui rekrutmen karyawan yang baik dan pelatihan yang aplikatif. Selanjutnya, Manajemen PT Certis Cisco harus mengaplikasikan pendekatan pencegahan kejahatan situasional, yaitu pencegahan kejahatan yang didasarkan pada situasi sasaran atau objek kejahatan. Pencegahan kejahatan dalam pengiriman uang tunai sifatnya bergerak atau berpindah dalam kendaraan pengangkut uang, maka pengiriman uang tunai memiliki kekhususan pola pengamanannya yaitu *scheduling system* yang merupakan pola pengamanan khas dalam pengiriman uang tunai. Disamping itu, Pengamanan informasi sangat vital dalam pengiriman uang tunai, Sebabnya, kerawanan pada pengiriman uang tunai adalah selalu terkait dengan kerahasiaan jadwal pengiriman uang, rute, waktu, petugas dan jumlah uang tunai yang diangkut. Pengamanan informasi di PT. Certis Cisco masih terfokus pada aspek teknik dan belum ada prosedur yang mengatur pengamanan terkait aspek manusia. Maka, yang mendapat penekanan adalah upaya membuat pola pengamanan informasi aspek manusianya. Dengan demikian, pola pengamanan itu akan dapat mencegah bocornya informasi penting kepada yang tidak berhak.

## 6.2 Saran

Peneliti menyarankan perlunya dilakukan pelatihan menangani ancaman kejahatan yang mengancam. Latihan itu merupakan pencegahan kejahatan secara khusus agar keterampilan aksi mencegah kejahatan melekat pada diri petugas dimana petugas selalu bersikap sebagai pencuriga terhadap indikasi ancaman kejahatan. Alasannya, latihan yang dilakukan baru sebatas materi melakukan pekerjaan dan prosedurnya, karena prosedur kerja yang baik apabila tidak didukung oleh personil yang tidak terlatih, maka pengamanan pengiriman uang tunai tidak akan efektif. Namun, yang lebih penting prosedur kerja tersebut harus dapat diinternalisasi oleh setiap petugas tim yang terlatih dalam mengatasi ancaman kejahatan sehingga, perilaku dalam bertugas mencerminkan kewaspadaan, kepatuhan, ketanggapsegeraan dan kehandalan.

Saran selanjutnya agar pihak manajemen khususnya manajer kendaraan (*fleet*), yang bertugas mengelola kendaraan dan berwenang memutuskan kendaraan siap operasional perlu menyampaikan proposal pengadaan kendaraan pengangkut uang kepada direksi dengan mencantumkan spesifikasi yang sesuai standar internasional *ISO 9000*, yaitu berupa kendaraan lapis baja atau *armored security service*. Sehingga penggunaan kendaraan pengangkut uang tunai dapat berjalan efektif.

Agar pengamanan lebih ideal perlu dilakukan pengawasan pada titik-titik pemeriksaan (*check point*) dalam operasional pengiriman uang tunai, misalnya; ada titik pemeriksaan pada setiap 10 km pada rute kendaraan. Selain itu, perlu juga pengawasan yang terus menerus yang dilakukan oleh petugas khusus pada mobil pengawas atau *car surveillance* untuk memonitor perjalanan kendaraan pengangkut uang dengan cara membuntuti baik diketahui atau tidak diketahui oleh tim pengiriman uang tunai.



## DAFTAR REFERENSI

- Astor, Saul D. *Loss Prevention: Controls and Concepts, A Creative Approach to Security Applications*: Butterworth Publisher: Boston London, 1978.
- Bailey, William G. *Ensiklopedia Ilmu Kepolisian: Terjemahan Rahayu Hidayat dan Tim Angkatan VII KIK UI, Jakarta : YPKIK , 2005.*
- Burgin, Burhan. *Analisis data Penelitian Kualitatif Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Penguasaan Model Aplikasi*: Jakarta: Grafindo Persada, 2003.
- Clarke, Ronald V. *Situasional Crime Prevention : Successful Case Studies, 2nd ed.*: New York: Harrow and Heston, 1997.
- Cornish, Derek B. dkk. *Opportunities, Precipitators and Criminal Decisions : A Reply to Wortley's Critique of Situasional Crime Prevention"*: dalam *Crime Prevention Studies*., Volume 16, 2003.
- Cowdery, Nicholas. *Getting Justice Wrong: Myth, Media and Crime*: Victoria: Australia Print Group, 1995.
- Daniel, Rico Amelza, *Perubahan Social: Revolusi atau Evolusi social*: Makalah Kuliah PP KIK UI, 10 Maret 2004.
- Dermawan, Kemal Moh. *Strategi Pencegahan Kejahatan*: Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1994.
- Djamin, Awaloedin. *Manajemen Sumber Daya Manusia*: Bandung: Penerbit Sanyata Sumanasa Wira: SESPIM POLRI, 1995.
- , *Badan Usaha Jasa Pengamanan*: Jakarta: Ikatan Sakura Indonesia: Thursday, 30 April 2009.
- , *Tantangan dan Kendala Menuju Polri yang Mandiri; Manajemen Sekuriti*, Jakarta: PTIK Press, 2007.
- Ed San Luis. *Office and Office Building Security (1972)*: dalam *Security Journal* Ed. IV, 2004.

- Fischer, Robert J. and Gion Green, *Introduction to Security*: Sixth Ed: Butterworth-Heinemann: by Elsevier Science USA, 1998.
- Gigliotti, Richard J. and Ronald C. Jason, *Security Design for Maximum Protection*, London, Butterworths, 1984.
- Gilsinan, James F. *Criminology and Public Policy: An Introduction*: New Jersey: Prentice Hall Inc, 1990.
- Gopinath, Michael and Wilson Lim. *Keterkaitan Pengelolaan Keamanan dan Penyebab Kejahatan*: dari artikel karya Henry S. Ursic dan Leroy E. Pagano 1974: dari Jurnal Security: volume III, No. 4 April 2006.
- Hadiman. *Materi Mata Kuliah Manajemen Sekuriti Fisik*: Jakarta: S2 KIK UI Angkatan XIII, 2009.
- Irsan, Koesparmono. *Hak Azasi manusia dan hokum*: PTIK, 2004.
- Kottler, Philip. *Marketing Managemen*:. New Jersey: Prentice Hall Inc., 2000.
- Lukman Ali dkk. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*: Jakarta : Balai Pustaka, 1999.
- McCrie Robert D. *Security Operations Management*: Butterworth: Heinemann, 200.
- Moleong, Lexi J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*: Bandung : PT Rosdakarya, 2004.
- Mustofa, Muhammad. *Kajian Sosiologi terhadap Kriminalitas, Perilaku Menyimpang dan Pelanggaran Hukum*: Jakarta: FISIP UI Pres, 2007
- Nalla, Mahesh. *Police: Private Police and Industrial Security*: Encyclopedia of Crime and Justice: USA: Mc Milan, 2002.
- Nawawi, Arief Barda. *Masalah Penegakan Hukum dan kebijakan Penanggulangan Kejahatan*: Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 1989.
- Nitibaskara, Ronny R. TB. *Ketika kejahatan berdaulat sebuah pendekatan kriminologi, hukum dan sosiologi*: Jakarta: Penerbit Peradaban, 2001.
- O'block, Robert L. *Security and Crime Prevention*: St Louis: CV Mosby Company, 1981.
- Oliver, Eric and John Wilson. *Security Manual: Pedoman Tindakan Pengamanan*: Jakarta: PT Cipta Manunggal, 1999.
- Riad. *Penanganan Perampok Nasabah Bank*: Laporan Penelitian: Jakarta: KIK-UI, 2000.

- Ricks, Truett A. Dkk. *Principles of Security, Third Edition*: Ohio: Anderson Publishing Co, 1994.
- Rockley L.E. and D.A. Hill. *Security: Its Management and Control*: London Sydney Melbourne Auckland Johannesburg: Business Books, 1981.
- Sennewald, Charles A. *Effective Security Management: Third ed*: Boston: Butterworth-Heinemann, 1998.
- Simanjuntak, Payaman J. *Pengembangan Sumberdaya Manusia Terpadu*: Jakarta: YTKI, 2009.
- Sitompul, DPM. *Beberapa Tugas dan Peranan Polri*: Jakarta: Wanthy Jaya, 2000.
- Stanton, William J. *Fundamentals of Marketing*: Mc. Graw Hill International, 1981.
- Strauss, Sheryl. *Security Problems in a Modern Socie*: Boston: Butterworth Publishers Inc, 1980
- Supardan, Ayi. *Belief system Penjahat dalam Melakukan Pencurian*” Laporan Hasil Penelitian, FISIP-UI, 2000.
- Suparlan, Parsudi. *Bunga Rampai Ilmu Kepolisian Indonesia*: Jakarta: YPKIK, 2004.
- *Metodologi Penelitian Kualitatif*: Jakarta: Program Kajian Wilayah Amerika: PS-UI, 2002.
- Sutanto. *Polri Menuju Era Baru Pacu Kinerja Tingkatkan Citra*: Jakarta: YPKIK, 2005.
- Turban, Efreim Stanta, *Decission Support System and Expert System* (1993): dalam *Security Journal*: volume II No. 7, 2005.
- Universitas Indonesia. *Bunga Rampai Teori-Teori Kriminologi*: Jakarta: Program Pasca Sarjana UI, 1999.
- Weisburd, David. *Reorienting Crime Prevention Research and Policy: From The Causes of Criminality to the Context of Crime, Building A Safer Society: The Annual Conference on Criminal Justice Research and Evaluation*, 1996.

**Perundang undangan dan Dokumen:**

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang KUHAP (*Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1981 Nomor 76*)

Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Republik Indonesia (*Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 2*)

Surat Keputusan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No. Pol : KEP / 7 / I / 2006 tanggal 31 Januari 2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Satuan-Satuan Organisasi Polri.

Peraturan Kapolri No. 24 tahun 2007 tentang Sistem Manajemen Pengamanan organisasi, Perusahaan dan atau Insatansi/ Lembaga Pemerintah.

**Media Massa**

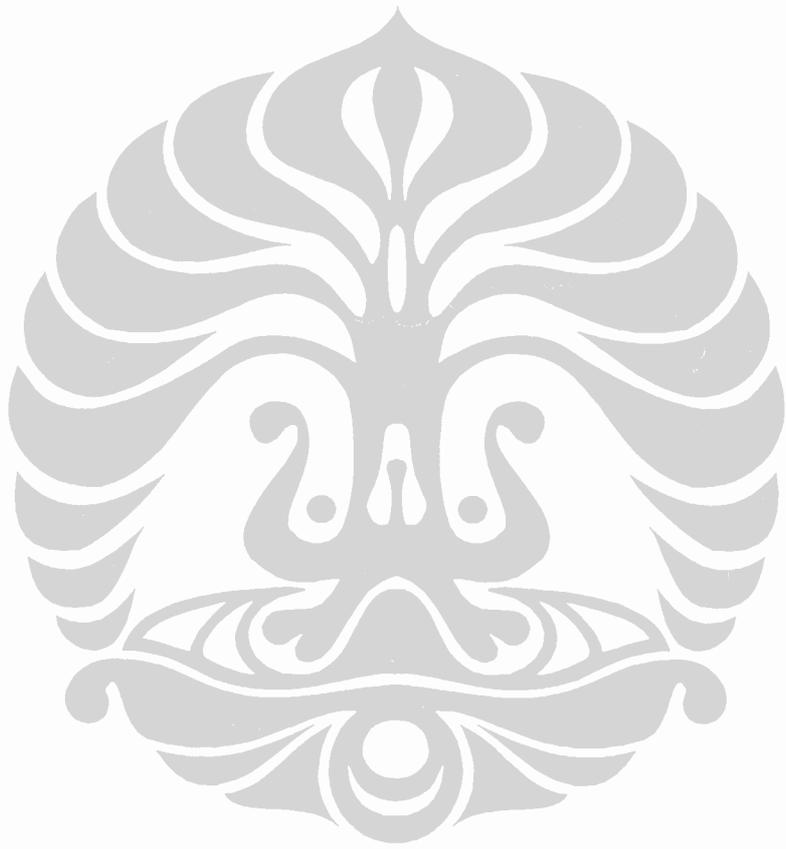
Jakarta Pos, 28 November 2005.

Tribun Jabar 16 Februari 2010.

[HTTP://www.indosiar.com/patrol](http://www.indosiar.com/patrol).

## BIODATA PENULIS

- Nama** : Ayi Supardan, S.Sos. SIK.
- Tempat, tgl lahir** : Garut, 19 Mei 1967
- Pendidikan Umum** : SD Negeri Lewo II, Malangbong, Garut, 1980  
SMP Negeri Kurnia, Cibatu, Garut 1983  
SMA Negeri I Garut, 1986  
S-1 Kriminologi FISIP UI 2002  
Program Pasca Sarjana Kajian Ilmu Kepolisian  
Universitas Indonesia, Angkatan XIII, 2008
- Kepolisian** : AKPOL Semarang 1993  
- Dikjur Dasar Reserse Pasis Akpol 1994  
- Dikjur Lanjutan Perwira Reserse Narkotik 1995  
PTIK - Angkatan XL 2004  
SESPIM POLRI Lembang, Angkatan ke-44, 2007
- Penugasan** : Kaur Bin Ops Serse Polres Cianjur, JABAR, 1994 - 1995  
Kapolsek Cianjur Kota, JABAR 1996 -1997  
Kasat Serse, Polres Cianjur, JABAR, 1997 - 1998  
Kasat Serse, Polres Bandung Timur, JABAR, 1998 - 1999  
Kasat Serse, Polres Bandung Barat, JABAR, 1999 - 2000  
Pama Korp Reserse Kriminal MABES POLR, 2000-2002  
Pama Rojianstra Sde SDM MABES POLRI, 2003  
Kabag Ops Poltabes Yogyakarta, DIY, 2004-2005  
Kasat Reskrim Poltabes Yogyakarta, DIY, 2005-2006  
Waka Polres Sleman, DIY, 2006-2007  
Kasat I Pidum Dit Reskrim Polda SULTRA, 2007-2008  
Kabag Binkar Ropers, POLDA SULTRA, 2008  
Pamen PTIK, MABES POLRI (Dik S-2 KIK), 2008-2010
- Status Keluarga** : Hj. Deuis Rina Damayanti, SE ( Istri )  
Muhammad Abdan Taqiya ( Anak )



**INTERNAL MEMORANDUM**  
No.10.03.698/CC/HRD

Kepada Yth:

- Bp. Fabianus H Angkatirta ( Director Operational )
- Bp. Nura Suharmanto ( GM Operational )

Perihal : Penelitian Mahasiswa Universitas Indonesia

Dengan hormat

Sehubungan dengan akan adanya penelitian dari mahasiswa Universitas Indonesia yang akan magang di Perusahaan, dan telah disetujui oleh President Director maupun Director Operational, untuk:

Nama : **AKBP. AYI SUPARDAN**  
NRP/NBI : **67050671**  
NPM : **0806447261 (Angkatan XIII)**  
Semester : **Genap T.A 2009/2010**  
Judul : **Pengelolaan BUJP Cash In Transit PT.Certis Cisco**

Maka dalam hal ini ditetapkan untuk beberapa hal yaitu:

1. Pendamping adalah Manager Operational (Bp.Anton Sunar)
2. Waktu Penelitian dari 11 s/d 26 Maret 2010
3. Batasan Penelitian hanya Wilayah Operasional saja (sifat terbatas)

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya di ucapkan terima kasih.

Jakarta. 10 Maret 2010


**Manuel Meheda**  
HRD Manager

Tembusan:

- President Director
- GM Protection Service.

**SURAT KETERANGAN**  
**No.11.03.698-SK/CC-HRD**

Menerangkan bahwa :

Nama : **AYI SUPARDAN**  
NRP/NBI : **67050671**  
NPM : **0806447261 (Angkatan XIII)**  
Semester : **Genap T.A 2009/2010**

Telah melakukan pemagangan (study kerja) guna penelitian cara "Pengelolaan BUJP Cash In Transit di PT.CERTIS CISCO dari tanggal 09 Januari 2010 sampai dengan 26 Maret 2010 ( 3 bulan ).

Hasil evaluasi selama pemagangan : **MEMUASKAN.**

Dengan ini atas nama Pimpinan Perusahaan mengucapkan "Selamat atas kontribusi dan masukannya selama penelitian dan pemagangan di tempat kami"

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk diketahui semua pihak, atas perhatiannya diucapkan terima kasih

Jakarta, 26 Maret 2010

  
**Manuel Meheda**  
Manager HRD  
HRD Groups Certis Cisco



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS INDONESIA  
PROGRAM PASCASARJANA

Jl. Salemba Raya No. 4, Jakarta 10430  
Telp. : (021) 3100059, 3146737, Fax. : 322265

PROGRAM STUDI  
KAJIAN ILMU KEPOLISIAN

1. Gedung Program Pascasarjana Lt. 2  
Jl. Salemba Raya No. 4, Jakarta Pusat 10430  
Telp./Fax. : (021) 3913835
2. Perguruan Tinggi Ilmu Kepolisian (PTIK)  
Jl. Tirtayasa Raya No. 6, Jakarta Selatan  
Telp. (021) 7258374, 7265414, Fax. 7258374

Nomor : 22 /H2.F13.KIK/PPM.00.Penelitian/2010 Jakarta, 18 Januari 2010  
Lampiran : -  
Perihal : *Penelitian*

Kepada yang terhormat,  
Pimpinan PT. Certis Cisco  
di  
Jakarta

Dengan hormat,

Bersama ini disampaikan bahwa Universitas Indonesia bekerjasama dengan Polri c.q. Perguruan Tinggi Ilmu Kepolisian (PTIK) telah melaksanakan Pendidikan Program Studi Kajian Ilmu Kepolisian Program Magister (S2) Program Pascasarjana Universitas Indonesia, mulai T.A. 1996, dan saat ini sudah mencapai angkatan XIII dan menginjak Semester Genap T.A. 2009/2010, sedang melaksanakan penelitian dalam rangka penulisan Tesis.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, mohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan data yang diperlukan kepada Mahasiswa S2-KIK untuk bahan penelitian a.n. :

Nama : Ayi Supardan  
NPM : 0806447261  
Angkatan : XIII  
Semester : Genap T.A. 2009/2010  
Judul Penelitian : *Pengelolaan BUJP Cash in Transit P.T. Certis Cisco di Jakarta*

Demikian permohonan kami, dan atas terkabulnya disampaikan terima kasih.

Program Studi Kajian Ilmu Kepolisian  
Program Pascasarjana Universitas Indonesia



*Flito W. Sarwono, Psi*

**GAMBAR PENELITIAN**



**P.T. CERTIS CISCO CENTER, Jl. Yos Sudarso Kav. 86, Sunter, Jakarta 14350**



**Peneliti dan mentor di ruang lobby dan petugas receptionis**

## Kegiatan di CPC, Proses Penghitungan Pengemasan Uang



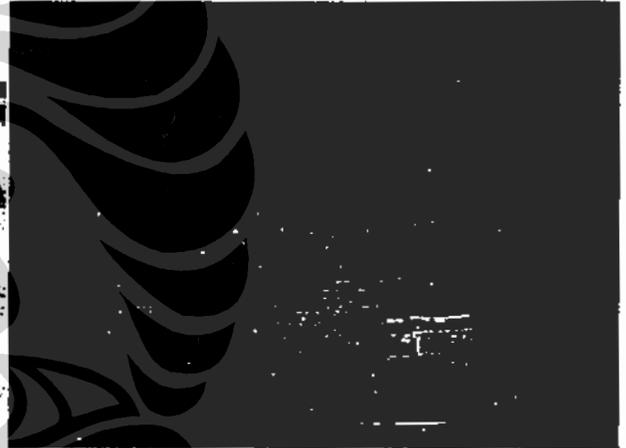
Ruangan Pengemasan uang



Kegiatan penyeleksian uang layak edar



Proses penghitungan uang tunai



Kemasan uang tunai



Bag Security tempat uang



Segel



Seal



Cassete berisi uang tunai untuki ATM

**Kegiatan dalam Gambar**



**Pos penjagaan tempat tamu lapor**



**Pintu keluar-masuk kantor Certis Cisco**



**Peneliti wawancara pengawal dari POLRI**



**Pintu keluar masuk ke -1 dan ke-2 (berlapis)**



**Antrian kendaraan pengangkut uang tunai menuju Loading bay**

## Kegiatan di Ruang Pengisian Uang ke Kendaraan



Antrian kendaraan akan ke loading



Situasi di ruangan pengisian uang tunai



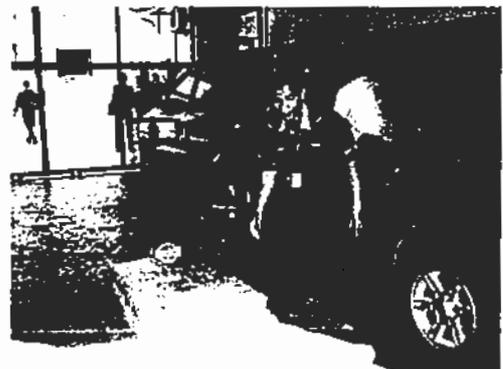
Peneliti, Tutor, dan petugas loading



Membuka kunci Kasanah



Kemasan uang tunai dihitung



Uang dimasukkan ke kasanah pada kendaraan

## Kegiatan Pemberangkatan Kendaraan Pengangkut Uang Tunai



Pencatatan Tim dan form tugas

Pintu pagar selalu buka tutup



Pengecekan saat pemberangkatan

Pencatatan No urut Kendaraan dan No Polisi



Pengecekan dan pengawasan harian di kantor Cisco

**Tim CVS-CIT ATM dalam Perjalanan**



**Laporan berangkat ke monitoring**

**Selalu waspada di perjalanan**



**Driver selalu waspada dan cek spion**

**Kendaraan sampai di tujuan tempat nasabah ritel**



**Tim siap depan ATM BCA**

**Replenishment ATM Bank Permata**

## Tim di Tujuan, Kegiatan di ATM



TL membuka Cover ATM



Pengawal mengawasi pengisian ATM



Cassete berisi uang tunai ditukar di ATM



Kegiatan FLM-ATM

**Kegiatan Staf di lantai VI dan Monitoring di Kantor Cisco**



**Manajer Operasioan CVS- STC**



**Staf CVS STC**



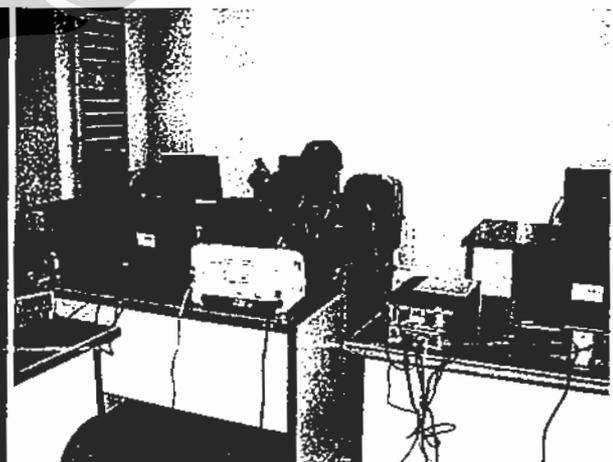
**Peneliti mewawancarai seorang Team Leader**



**Tim monitoring saat monitor tim yang di lapangan**



**Situasi kerja staf CVS- CIT**



**Ruangan Training STC-CIT**

## KEGIATAN CIT



Kendaraan pengangkut uang tunai STC-CIT, ATM Milik Cisco



Tim tiba di tempat nasabah

Pemeriksaan



Serah terima TL dengan nasabah

Kendaraan standar

Ruang monitoring



PATROLI

Tiga Tewas Ditembak

# Perampokan Mobil Pengiriman Uang

**Baca Juga:**

Calon Pengantin Dirampok, Calon Mempelai Perempuan Diculik

Nenek 63 Tahun Dianlaya Perampok

Penjual Gado-gado Tewas Ditembak

**Tags:** perampokan tembak korban

**Berita HOT:**

Gunakan Alkohol dan Air Mentah Produsen Miras Palsu Ditangkap, Untung Ratusan Juta Rupiah

Hong Kong Eklin Cheng Siap Menikah Tapi Belum Mau Punya Anak

Suami Gorok Istri Gara-gara Cemburu, Istri Punya Selingkuhan

Razia di Bandara, Diwamal Aksi Pengejaran

Sebulan Lagi Akan Menikah Pria Tewas, Jatuh dari Lantai Lima Gedung

Indosiar.com, Magelang - Sebuah mobil jasa pengiriman uang menjadi sasaran perampokan di Magelang, Jawa Tengah Selasa (15/09/09) kemarin. Dalam peristiwa tersebut seorang polisi dan dua karyawan jasa pengiriman tewas-dibrondong tembakan kawanan perampok. Brankas berisi uang ratusan juta rupiah ditemukan masih utuh, diduga ditinggalkan para pelaku yang panik dengan kedatangan warga.

Perampokan ini menimpa sebuah mobil Phanter milik PT Kelola Jasa Artha Jakarta, sebuah perusahaan jasa pengiriman uang di Jalan Raya Gulon KM 27 Muntian, Magelang. Tiga korban penembakan masih tergeletak bersimbah darah ketika polisi datang ke tempat kejadian.

Para korban tewas dengan luka tembak di kepala. Mereka masing-masing adalah Brigadir Murdiono, anggota Brimob Polda Yogyakarta, Agus Sutrisno dan Arif Wirahadi yang merupakan sopir dan karyawan PT Kelola Jasa Artha.

Selain korban tewas, polisi juga menemukan uang ratusan juta rupiah dalam brankas di mobil. Uang ini sebelumnya diambil dari Bank Danamon, Magelang dan Muntian dan rencananya akan disetorkan ke Bank Danamon, Yogyakarta.

Diduga pelaku tidak sempat mengambil uang karena panik. Ada seorang saksi mendengar tiga kali tembakan sekitar jam 15.30 WIB kemarin sore disertai suara benturan keras. Saat keluar rumah, saksi tersebut melihat sebuah mobil Phanter yang baru saja menabrak tiang telpon.

Polisi menduga pelaku lebih dari tiga orang dan sudah membuntuti mobil korban. Kawanan perampok menempel dan menabrakan mobil korban sambil menghujani tembakan.

Kapolda Jawa Tengah, Irjen Polisi Alex Bambang Triatmojo saat mengunjungi lokasi kejadian malam harinya menyatakan pihaknya akan bekerjasama dengan Polda Daerah Istimewa Yogyakarta untuk mengusut kasus ini.

Salah satu keluarga korban penembakan Brigadir Murdiono tak sanggup menahan kesedihan atas tewasnya anggota Brimob DIY tersebut. Apalagi putri Murdiono, Herlina berencana akan menikah dalam waktu dekat. Rencananya jenazah Murdiono akan dimakamkan Rabu (16/09) ini di kampung Suren Candan, Jetis, Bantul, Yogyakarta dipemakaman umum keluarga dengan upacara militer. (Tim Liputan/Sup)

SHARE

Name:   
Email:

Security Code:

Verify Code:

Kirim Komentar



**More PATROLI:**

Diduga Depresi Hadapi Ancaman Hukuman Tersangka Dukung Pengganda Uang Gantung Diri

Satu Tewas Ditabrak Lari Sedan Laka Lantas Beruntun

Diduga Berasal dari Obat Bakar Nyamuk Rumah Terbakar, Tewaskan Penghuni Rumah

Bangunan Liar di Bawah Stribet Penertiban Bangunan Liar, Seorang Ibu Lolos

Tertangkap Akibat Salah Jalan Dua Penjambret Babak Belur Dihakimi Massa

Pelaku Diduga Dua Orang Janda Dirampok, Ditikam 25 Kali

Incar Sepeda Motor Korban Pemuda Kritis, Ditembak Kawanan Perampok

Diduga Bocor, Para Pelaku Berhasil Lolos Razia Sabung Ayam, Polisi Lepaskan Tembakan

Penumpang Kereta Tewas Terlampir Ditolong di Atap Gerbong Melawan Didorong Jatuh

Mahasiswa Tewas Ditabrak Kereta Gunakan Headset Saat Menyeberang Rel

[ more Patroli ]

Tags: velove eric close survivor vi korupsi sismnbakum pencurian motor radar bal kurir narkoba pelaku curas ditangkap polisi anak dan bapak kader golkar budi rochadi tewas tertabrak yu haoming barang ken lo rapper letter from het christopher lloyd serial heroes



STANDARD OPERASIONAL PROSEDUR		
FLOW PROSES PENGISIAN KOTAK UANG ATM CPC DEPARTMENT UNIT PROSES ATM PT. Certis CISCO JAKARTA	Tanggal	1 Feb 2009
	Revisi 1 Tgl.	
	Disetujui Tgl.	
	Halaman :	

**A. Persiapan**

1. Kasir menyiapkan semua alat dan bahan yang diperlukan dalam proses hitung uang dan pengisian kotak uang ATM.
2. Kasir memastikan meja serta lingkungan disekitar tempat proses dalam keadaan bersih.
3. Kasir memastikan arah kamera di monitor mengarah baik dan benar ke tempat proses (meja dan mesin hitung uang)
4. Pastikan posisi uang yang akan dihitung ditempat yang benar, rapi dan terpantau oleh kamera DVR.
5. Kasir memastikan keperluan dan perlengkapan kerja sudah tersedia semua diatas meja proses.
6. Kasir memberi tanda pada tempat proses berupa katalog untuk menunjukkan asal uang yang diproses.

**B. Perlengkapan Proses Hitung dan Pengisian Kotak Uang ATM**

1. Mesin Hitung Uang
2. Kotak Uang ATM (cartridge)
3. Seal Sticker
4. Seal Plastik

**C. Proses Hitung Dan Sortir**

Langkah-langkah :

1. Kasir menghidupkan mesin hitung uang ATM dan menyeting "Batch" dan "Count" untuk komulatif jumlah uang yang dihitung.
2. Kasir mengambil uang untuk dihitung dari box per brick/brood.
3. Kasir menunjukan fisik uang dan sticker pengaman ke arah kamera DVR selama 3 detik.
4. Kasir membuka plastik pembungkus uang dan menyimpan plastik tersebut pada tempat yang telah disediakan. Sticker pengaman tetap terpantau oleh DVR.
5. Ambil per 1 stack (100 lembar), kemudian lepaskan dan uang dan lakukan "flip/kipas" untuk melihat kondisi fisik uang.
6. Perhatikan kondisi fisik uang pada saat di flip, Uang Layak Edar dan Tidak Layak Edar, seperti :
  - a. Uang Emisi Lama
  - b. Uang Sobek
  - c. Beda Denominasi
  - d. Uang dilester plastik/isolasi atau distrapless.
  - e. Uang palsu/meragukan.

**"Kerugian yang timbul akibat dari kelalalan dan kesalahan prosedur yang dilakukan oleh petugas (kasir, SL/Asst. Spv, IC) yang bertugas pada proses akan menjadi tanggung jawab dari petugas tersebut".**

7. Pisahkan uang tidak layak edar dan tukarkan dengan uang layak edar.
8. Uang layak edar kemudian dihitung dengan mesin hitung. Lakukan secara teliti dan benar.
9. Ulangi proses hitung uang bila mesin error atau uang tidak sesuai dengan jumlah batch di mesin hitung.

DISUSUN OLEH	DIPERIKSA	DISETUJUI
MUHAMMAD IRFAN ASST. MANAGER CPC TGL :	EDDY ROSLI SR. MANAGER CVS TGL :	Fabianus H.A. Direktur CVS TGL :



STANDARD OPERASIONAL PROSEDUR		
<p style="text-align: center;">FLOW PROSES PENANGANAN SELISIH REKONSILIASI CPC DEPARTMENT UNIT PROSES ATM PT. Certis CISCO JAKARTA</p>	Tanggal	1 Feb 2008
	Revisi 1 Tgl.	
	Disetujui Tgl.	
	Halaman :	1

**A. Pengertian Selisih CPC**

1. Selisih CIT : Yaitu selisih yang terjadi apabila jumlah uang secara fisik yang telah dihitung dan disortir oleh cashier CPC tidak sesuai dengan jumlah yang tertera pada Form Penerimaan Uang CIT. Kategori selisih yang terjadi adalah selisih lebih, selisih kurang, selisih palsu dan selisih uang selipan. Penemuan selisih CIT harus sesegera mungkin dilaporkan dan diklaim ke bank, karena ada batasan waktu klaim yang tertuang dalam PKS.
2. Selisih Rekonsiliasi Cartridge : Yaitu selisih yang disebabkan oleh tidak sesuai jumlah sisa fisik (remaining) yang dihitung pada saat rekonsiliasi CPC dengan data remaining yang tercatat pada Host/Bill Journal Print Counter pada mesin ATM.
3. Selisih data counter ATM : Yaitu terjadinya perbedaan antara jumlah data yang tercatat pada Host, Bill dan data fisik pada saat rekonsiliasi ATM CPC.

**B. Penanganan Selisih**

Apabila pada saat proses hitung uang pick up CIT ATM ataupun pada saat proses rekonsiliasi kotak uang, bila ditemukan selisih antara data pada form penerimaan uang ataupun adanya selisih antara pencatan bill count mesin ATM dengan jumlah fisik uang ataupun ditemukan adanya uang palsu, selisih denominasi (selipan denom lain), maka lakukan langkah-langkah seperti dibawah ini :

1. Cashier memeriksa kembali tas uang atau tas kotak uang, plastik pembungkus uang, kotak uang dan divert, kotak retract divert, dan menunjukkannya ke arah camera DVR untuk memastikan bahwa tidak ada uang yang tertinggal.
2. Apabila terjadi selisih pada uang proses CIT atau proses hitung pengisian cartridge, Cashier harus melakukan perhitungan kembali uang yang selisih untuk memastikan terjadinya selisih. Maksimal proses hitung kembali adalah 1 brick yang selisih.
3. Apabila terjadi selisih pada saat proses rekonsiliasi, maka perhitungan ulang akan dilakukan terhadap semua kotak rekonsiliasi hanya untuk lokasi yang selisih saja.
4. Bila benar terjadi selisih, cashier memberitahukan kepada Shift Leader dan dilanjutkan ke supervisor dan Internal Control yang bertugas untuk dilakukan verifikasi.
5. Cashier dan Shift Leader melakukan perhitungan uang selisih tersebut selama 3 kali disaksikan oleh supervisor dan IC untuk memastikan terjadinya selisih.
6. Asst. Supervisor melakukan hitung manual (dengan tangan) untuk memverifikasi selisih tersebut.
7. Cashier menyimpan ban uang, seal, sticker sebagai barang bukti pada lampiran berita acara selisih.
8. Shift Leader membuat berita acara selisih yang ditanda tangani oleh Cashier, Supervisor dan IC yang bertugas.
9. Cashier melanjutkan proses berikutnya.

DISUSUN OLEH	DIPERIKSA	DISETUJUI
MUHAMMAD IRFAN ASST. MANAGER CPC TGL :	EDDY ROSLI SR. MANAGER CVS TGL :	Fabianus H.A. Direktur CVS TGL :

# Standard Operational Procedure

<b>Fungsi tugas &amp; tanggung jawab Team Leader Cash &amp; Valuable Services First Line Maintenance ATM</b>	Nomor SOP	TL FLM 03
	Tanggal	16-03-2009
	Revisi	00
	Halaman	1 dari 6

Petunjuk Kerja	Catatan
<p><b>1. PERSIAPAN SEBELUM BERANGKAT</b></p> <p>A. Tanpa terkecuali seluruh team leader wajib mengenakan tanda pengenal (ID card) dan seragam kerja yang sudah ditentukan perusahaan.</p> <p>B. Konfirmasi mengenai problem ATM untuk area tugas kepada monitoring ATM.</p> <p>C. Team leader tidak diperkenankan menolak, menukar atau mengajukan area tugas yang sudah ditetapkan dalam monthly schedule FLM.</p> <p>D. Mengajukan dan membawa perlengkapan pengisian dari unit kerja logistik ATM: (kunci sektor, Seal Sticker, Formulir daily visit log, Formulir berita acara bongkar divert dan berita acara umum, Amplop uang bongkar divert, Amplop kartu tertelan, kertas dan pita receipt printer, kertas dan pita jurnal audit printer,</p> <p>E. Mempersiapkan kendaraan operational.</p>	<p>a. Tanda pengenal berupa ID ataupun KTP yang masih berlaku.</p> <p>b. Gunakan juga seragam yang berlaku (bukan seragam lama).</p> <p>c. Kesiapan kendaraan termasuk kebersihan kendaraan luar dan dalam.</p>
<p><b>2. BERANGKAT DAN DIPERJALANAN</b></p> <p>A. Laporkan nama Team Leader, Pengawal serta No. kendaraan yang digunakan kepada petugas Security Gedung.</p> <p>B. Laporkan diri bahwa sudah meninggalkan area kantor dan menuju lokasi problem ATM pertama.</p> <p>C. Pastikan sampai tujuan sesuai dengan intruksi yang telah ditentukan (tidak diperkenankan singgah disuatu tempat diluar kepentingan perusahaan)</p> <p>D. Pastikan selama dalam perjalanan menuju lokasi tujuan, kendaraan tidak diperkenankan berhenti disembarang tempat (terkecuali situasi tidak memungkinkan).</p> <p>E. Pastikan Handphone harus aktif, bila problem cari TELEPON UMUM untuk menghubungi Monitoring.</p> <p>F. Pastikan bahwa semua pintu kendaraan selalu dalam keadaan sudah terkunci (apabila menggunakan kendaraan mobil) dari lokasi perlokasi / menuju kembali kantor.</p> <p>G. Diharuskan membuat visit log apabila sudah selesai dari satu lokasi dilanjutkan kelokasi berikutnya.</p>	<p>a. Tidak diperkenankan merokok di dalam kendaraan apabila menggunakan kendaraan mobil.</p> <p>b. Team Leader dan pengawal saling crosscheck memastikan kendaraan terkunci dan dalam keadaan aman.</p>
<p><b>3. DILOKASI TUJUAN (ATM)</b></p> <p>A. Memarkirkan mobil atau Motor ditempat parkir yang telah ditentukan oleh pengelola gedung setempat (diharuskan mengambil karcis parkir dan membayar biaya parkir), apabila memungkinkan posisi mobil diupayakan dekat dengan lokasi pengisian ATM.</p> <p>B. Sebelum meninggalkan area parkir, Team Leader harus memastikan mobil atau motor sudah terkunci dengan baik (dipastikan tidak ada seorang pun berada didalam mobil pada saat mobil dalam keadaan parkir).</p> <p>C. Dalam perjalanan menuju area lokasi pengisian ATM, pengawal harus berada dibelakang Team Leader dengan jarak yang tidak terlalu jauh.</p> <p>D. Pada saat sampai di lokasi pengisian ATM lakukan</p>	<p>a. Selalu berkoordinasi kepada Supervisor, apabila ada permasalahan yang sifatnya diluar dari wewenang TL.</p> <p>b. Jangan menunda untuk mengisi visit log agar tidak terjadi kesalahan pencatatan data.</p> <p>c. Team Leader dan pengawal tidak diperbolehkan berjauhan selama pelaksanaan tugas.</p> <p>d. Open Cencon diperbolehkan apabila Team Leader akan</p>

## Standard Operational Procedure

**Fungsi tugas & tanggung jawab Team Leader  
Cash & Valuable Services  
First Line Maintenance ATM**

Nomor SOP	TL FLM 03
Tanggal	16-03-2009
Revisi	00
Halaman	2 dari 6

### Petunjuk Kerja

### Catatan

pengecekan terhadap Kebersihan ruangan mesin ATM, Cek fisik mesin ATM dan box modem, Isi check list pemeriksaan berkala pada saat pengisian ATM (wajib untuk ATM Bank HSBC).

- E. Laporkan kepada Supervisor apabila terdapat goresan, congkelan atau tanda-tanda kriminal lainnya (Vandalisme) serta environment ATM tersebut tidak berfungsi dengan maksimal, dilanjutkan dengan melakukan pengambilan gambar sebagai barang bukti dengan menggunakan HP camera (disertai laporan berita acara tertulis).
- F. Buka cover atas dan cover bawah ATM dengan menggunakan kunci yang sesuai, dilanjutkan meminta nomor kombinasi cenccon kepada monitoring cenccon dan lakukan pembukaan cenccon unit dengan cenccon key sesuai procedure yang sudah ditetapkan. Apabila proses perbaikan selesai, lakukan close cenccon dan laporkan sesegera mungkin nomor close cenccon ke monitoring.
- G. Melakukan perbaikan ATM dengan teliti, benar dan aman, dipastikan dalam menjalankan tugas perbaikan ATM, tidak terjadi kesalahan procedure.
- H. Memeriksa dan mengambil kartu tertelan serta masukkan kedalam amplop yang tersedia, hapus data kartu tertelan yang ada di mesin (clear card), sertakan print out counter Card Captured dan serahkan kepada unit kerja EJP.
- I. Tidak diperkenankan untuk merokok, makan dan minum pada saat melakukan aktifitas pengisian ATM.
- J. Segera informasikan ke Supervisor bila ada kejadian ada uang tersangkut, bongkar divert ataupun bongkar cartridge di lokasi ATM, dilanjutkan membuat Berita Acara secara lengkap dan ditanda tangani oleh Team Leader dan pengawal.
- K. Lakukan pemeriksaan kertas dan pita receipt printer, kertas dan pita jurnal audit. Lakukan penggantian kertas dan pita receipt printer dan journal audit bila kondisi sudah low dan pastikan selalu dalam kondisi yang cukup, simpanlah cadangan masing-masing 1 buah pada tempat yang telah disediakan (upayakan dalam penyimpanan cadangan kertas kondisi tempatnya tidak mengganggu pengoperasian ATM).
- L. Setelah khasanah ditutup lakukan pengacakan terhadap kunci kombinasi khasanah secara bersama-sama dengan pengawal. Pengawal melakukan pengecekan terakhir dan harus memastikan bahwa pintu cover bawah dan atas mesin ATM sudah dikunci dengan baik.
- M. Apabila ada permasalahan selama proses perbaikan ATM, Team Leader selalu konfirmasi dengan monitoring atau Supervisor operasional ATM.
- N. Pastikan sebelum meninggalkan lokasi, tidak ada perlengkapan yang tertinggal, serta melaporkan kepada

menangani problem yang terjadi didalam khasanah.

# Standard Operational Procedure

<b>Fungsi tugas &amp; tanggung jawab Team Leader Cash &amp; Valuable Services First Line Maintenance ATM</b>	Nomor SOP	TL FLM 03
	Tanggal	16-03-2009
	Revisi	00
	Halaman	3 dari 6

Petunjuk Kerja	Catatan
----------------	---------

<p>monitoring status terbaru mesin ATM, memastikan bahwa ATM tersebut dapat berfungsi dengan baik.</p> <p><b>O.</b> Tanpa terkecuali setelah menyelesaikan tugas perbaikan ATM, seluruh kendaraan operational diharuskan segera kembali ke kantor dan tidak diperkenankan kendaraan tersebut stand-by dijalan atau melakukan perjalanan keluar area tugas.</p> <p><b>P.</b> Setelah selesai melaksanakan tugas perbaikan ATM, bagi yang menggunakan kendaraan mobil sebelum menuju kantor diwajibkan seluruh kendaraan menuju kelokasi SPBU yang sudah ditentukan oleh perusahaan untuk melakukan pengisian bahan bakar kendaraan.</p>	
--	--

<p><b>4. TIBA DIKANTOR SETELAH MENYELESAIKAN TUGAS</b></p> <p><b>A.</b> Menyerahkan amplop kartu tertelan, visit log, amplop disket untuk diserahkan kepada unit kerja EJP.</p> <p><b>B.</b> Menyerahkan kembali kunci sektor dan perlengkapan lainnya secara lengkap kepada unit kerja logistik ATM.</p>	<p>a. Visit Log dll harus diserahkan pada hari yang sama agar proses penginputan kedalam data base tidak terhambat.</p>
---	---

**Standard Operational Procedure agar dilaksanakan dengan baik dan penuh rasa tanggung jawab. Bila karyawan melanggar atau tidak melaksanakan Standard Operational Procedure akan dikenakan sanksi dari manajemen PT. CERTIS CISCO.**

**Standard Operational Procedure ini berlaku sejak tanggal ditetapkan. Bila ada perubahan atau penyempurnaan dari Standard Operational Procedure ini akan diberitahukan lebih lanjut oleh manajemen PT. CERTIS CISCO.**



## **CERTIS CISCO**

**CASH & VALUABLE SERVICES CIT (Cash In Transport)**

**Standard Operational Procedure\_\_Fungsi tugas & tanggung jawab Team Leader**

**Cash & Valuable Services**

**ATM Replenishment\_Nomor SOP\_TL ATM 02\_\_Tanggal\_16-03-2009**

**Petunjuk Kerja\_Catatan\_\_**

### **PERSIAPAN SEBELUM BERANGKAT**

Tanpa terkecuali seluruh team leader wajib mengenakan tanda pengenal (ID card) dan seragam kerja yang sudah ditentukan perusahaan.

Menanyakan jadwal pengisian pada Supervisor piket operational ATM.

Team leader tidak diperkenankan menolak, menukar atau mengajukan area tugas yang sudah ditetapkan oleh Supervisor piket.

Mengambil jadwal pengisian, kartu admin (admin card) pengisian ATM, diskette copy electronic journal (EJ) pada bagian Electronic Journal Processing (EJP).

Mengajukan dan membawa perlengkapan pengisian dari unit kerja logistik ATM: (kunci sektor, Seal Sticker, Formulir daily visit log, Formulir berita acara bongkar divert dan berita acara umum, Amplop uang bongkar divert, Amplop kartu tertelan, kertas dan pita receipt printer, kertas dan pita jurnal audit printer, Spare security bag dan form pengisian ATM yang masih kosong untuk dipergunakan apabila ada penarikan kaset uang atau pengosongan mesin ATM).

Konfirmasi kesiapan kendaraan operasional kepada ATL, serta memastikan seluruh perlengkapan kerja operasional telah tersedia.

Tanda pengenal berupa ID ataupun KTP yang masih berlaku.

Gunakan juga seragam yang berlaku (bukan seragam lama).

Kesiapan kendaraan termasuk kebersihan kendaraan luar dan dalam. **DI LOADING BAY**

Team leader menerima formulir pengisian ATM dari petugas CPC kemudian melakukan pengecekan jumlah security bag dan jumlah lokasi sesuai dengan jadwal pengisian secara bersama-sama dengan petugas CPC.

Periksa kecocokan data pada Formulir Pengisian ATM dengan catalog lokasi ATM (nomor seal serta nomor security bag) yang telah diterima, apabila ada kejanggalan pada proses serah terima tersebut laporkan pada Supervisor operasional ATM yang sedang bertugas untuk diteruskan ke pihak Supervisor CPC.

Mintalah kepada Supervisor operasional ATM dan petugas CPC untuk menanda tangani formulir pengisian ATM dan pastikan salinannya diambil oleh petugas CPC apabila pengecekan telah selesai, formulir pengisian ATM berlaku apabila telah ditanda tangani oleh pihak CPC, Supervisor operasional ATM serta time stamp pada saat pelaksanaan berlangsung.

Memasukan dan menyusun security bag sesuai dengan jadwal pengisian dengan hati-hati ke dalam kasanah serta memastikan tidak ada security bag yang tertinggal di loading bay.

Melakukan penguncian kasanah mobil, (kasanah mobil dikunci gembok 2 buah, anak kunci gembok 1 dipegang Team Leader dan anak kunci gembok 2 dipegang ATL) pegang /bawa selalu kunci kasanah.

Formulir Pengisian ATM wajib diisi secara lengkap (nama jelas dan tanda tangan) setelah diterima dari pihak CPC.

Jangan ragu-ragu untuk mengembalikan Security Bag bila didapati robek.

Apabila ada kesalahan penulisan pada Form Pengisian ATM, segera minta revisi kesalahan tersebut kepada petugas CPC. **BERANGKAT DAN DIPERJALANAN**

Laporkan jumlah dan nama petugas serta No. kendaraan yang digunakan kepada petugas Security Gedung.

Laporkan diri bahwa sudah meninggalkan areal kantor dan menuju lokasi pertama. sebutkan juga nama dan jumlah petugas serta No. kendaraan yang digunakan

Berikan arahan kepada ATL mengenai route yang harus ditempuh, serta melakukan pengawasan terhadap ATL dalam mengendarai kendaraan agar hati-hati, dan selalu mematuhi peraturan rambu-rambu lalu lintas.

Pastikan sampai tujuan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan (tidak diperkenankan singgah disuatu tempat diluar kepentingan perusahaan)

Berikan laporan kepada Supervisor apabila ada kejadian, perubahan jadwal route yang akan ditempuh.

Pastikan selama dalam perjalanan menuju lokasi tujuan, kendaraan tidak diperkenankan berhenti disembarang tempat (terkecuali situasi tidak memungkinkan).

Pastikan Handphone harus aktif, bila problem cari TELEPON UMUM untuk menghubungi

#### **Monitoring.**

Pastikan bahwa semua pintu kendaraan selalu dalam keadaan sudah terkunci. Dari lokasi perlokasi / menuju pulang (kantor).

Team leader tidak diperkenankan mengambil alih tugas ATL tanpa sepengetahuan Supervisor, apabila selama dalam perjalanan ATL tidak dapat menyelesaikan tugas karena sesuatu hal, Team Leader wajib melaporkan kepada Supervisor serta menerima intruksi lebih lanjut mengenai perihal tersebut.

Diharuskan membuat visit log apabila sudah selesai dari satu lokasi dilanjutkan ke lokasi berikutnya.

Tidak diperkenankan merokok di dalam kendaraan.

Tidak diperkenankan tidur selama dalam perjalanan atau dalam keadaan parkir (konsentrasi penuh dan selalu memperhatikan keadaan di jalan atau di area parker).

Jangan menunda untuk mengisi visit log agar tidak terjadi kesalahan pencatatan data.

#### **DILOKASI TUJUAN (ATM)**

Instruksikan kepada ATL untuk memarkirkan mobil ditempat parkir yang telah ditentukan oleh pengelola gedung setempat (diharuskan mengambil karcis parkir dan membayar biaya parkir), apabila memungkinkan posisi mobil diupayakan dekat dengan lokasi pengisian ATM.

Setelah mesin mobil dimatikan, mintalah kepada pengawal untuk turun terlebih dahulu dari mobil dengan kondisi area dinyatakan aman.

Mempersiapkan untuk melakukan pengisian ATM sesuai dengan formulir pengisian ATM.

ATL dan Team Leader secara bersama-sama membuka gembok pintu khasanah mobil, selanjutnya Team Leader mengambil dan mengeluarkan security bag yang sesuai dengan formulir pengisian ATM.

Team Leader melakukan pemeriksaan nama lokasi dan ID lokasi pengisian ATM pada security bag disesuaikan dengan lokasi yang tercantum pada formulir pengisian ATM.

Pintu khasanah mobil ditutup dan dikunci kembali oleh ATL dan TL. ATL dan Team Leader masing-masing memegang 1 kunci gembok khasanah mobil. Waspada setiap saat, baik saat menurunkan dan menaikan security bag dari mobil ke lokasi ATM.

Sebelum meninggalkan area parkir, Team Leader harus memastikan mobil dalam keadaan kosong, pintu mobil, kaca jendela mobil serta pintu darurat dalam keadaan tertutup dan terkunci dengan baik, juga meminta kunci mobil dari ATL (dipastikan tidak ada seorang pun berada didalam mobil pada saat mobil dalam keadaan parkir).

Dalam perjalanan menuju area lokasi pengisian ATM, pengawal harus berada dibelakang Team Leader dengan jarak yang tidak terlalu jauh (maksimal 3 meter). Ambil area tempuh paling dekat, dan apabila lokasi ATM berada di gedung bertingkat gunakan lift yang ditentukan oleh pengelola gedung (gunakan trolley bag pada saat membawa security bag).

Pada saat sampai di lokasi pengisian ATM lakukan pengecekan terhadap Kebersihan ruangan mesin ATM, Cek fisik mesin ATM dan box modem, Isi check list pemeriksaan berkala pada saat pengisian ATM (wajib untuk ATM Bank HSBC)

Laporkan kepada Supervisor apabila terdapat goresan, congkelan atau tanda-tanda kriminal lainnya (Vandalisme) serta environment ATM tersebut tidak berfungsi dengan maksimal, dilanjutkan dengan melakukan pengambilan gambar sebagai barang bukti dengan menggunakan HP camera (disertai laporan berita acara tertulis).

Buka security bag dengan memotong seal security bag, keluarkan kotak divert dan cartridge (pada saat pelaksanaan berlangsung, harus disaksikan oleh pengawal). Cek kondisi cartridge serta kecocokan denominasi uang pengisian ATM. Apabila terjadi kerusakan pada cartridge, salah denominasi uang atau salah cartridge laporkan kepada Supervisor agar ditindak lanjuti oleh pihak yang berwenang di kantor.

Buka cover atas dan cover bawah ATM dengan menggunakan kunci yang sesuai, dilanjutkan meminta nomor kombinasi cenccon kepada monitoring cenccon dan lakukan pembukaan cenccon unit dengan cenccon key sesuai procedure yang sudah ditetapkan. Apabila proses pengisian selesai, lakukan close cenccon dan laporkan sesegera mungkin nomor close cenccon ke monitoring.

Melakukan pengisian ATM dengan teliti, benar dan aman, dipastikan dalam menjalankan tugas pengisian ATM, tidak ada kesalahan procedure pada saat pengisian ATM dan pada saat melakukan admin (jangan melakukan pengisian ATM secara tergesa-gesa).

Memeriksa dan mengambil kartu tertelan serta masukkan kedalam amplop yang tersedia, hapus data kartu tertelan yang ada di mesin (clear card), sertakan print out counter Card Captured dan serahkan kepada unit kerja EJP.

Tidak diperkenankan untuk merokok, makan dan minum pada saat melakukan aktifitas pengisian ATM.

Segera informasikan ke Supervisor bila ada kejadian ada uang tersangkut, bongkar divert ataupun bongkar cartridge di lokasi ATM, dilanjutkan membuat Berita Acara secara lengkap dan ditanda tangani oleh Team Leader dan pengawal.

Lakukan pemeriksaan kertas dan pita receipt printer, kertas dan pita jurnal audit. Lakukan penggantian kertas dan pita receipt printer dan jurnal audit bila kondisi sudah low dan pastikan selalu dalam kondisi yang cukup, simpanlah cadangan masing-masing 1 buah pada tempat yang telah disediakan (upayakan dalam penyimpanan cadangan kertas kondisi tempatnya tidak mengganggu pengoperasian ATM).

Setelah khasanah ditutup lakukan pengacakan terhadap kunci kombinasi khasanah secara bersama-sama dengan pengawal. Pengawal melakukan pengecekan terakhir dan harus memastikan bahwa pintu cover bawah dan atas mesin ATM sudah dikunci dengan baik.

Melakukan pencatatan nomor divert dan cartridge yang akan direkonsiliasi serta nomor seal pada formulir pengisian ATM secara benar dan lengkap (pencatatan urutan cartridge tidak diperbolehkan terbalik).

Masukkan divert dan cartridge yang akan direkonsiliasi, serta uang amplop bongkar divert dan uang amplop titipan FLM (bila ada) kedalam security bag kemudian ditutup dan disegel dengan seal bernomor.

Pastikan proses pemasukan cartridge, kotak divert serta uang amplop ke dalam security bag serta penyegelan harus dalam pengawasan pihak pengawal.

Apabila ada permasalahan selama proses pengisian ATM, Team Leader selalu konfirmasi dengan monitoring atau Supervisor operasional ATM.

Pastikan sebelum meninggalkan lokasi, tidak ada perlengkapan yang tertinggal, serta melaporkan kepada monitoring status terbaru mesin ATM, memastikan bahwa ATM tersebut dapat berfungsi dengan baik. Dilanjutkan Team Leader membawa kembali security bag dan perlengkapan pengisian ATM ke mobil.

Team Leader dan ATL membuka pintu khasanah mobil, lalu memasukan security bag ke dalam khasanah mobil secara hati-hati dan teratur kemudian tutup kembali pintu khasanah mobil, pintu khasanah mobil digembok dan dikunci kembali oleh ATL dan Team Leader, kemudian kunci khasanah mobil masing-masing dipegang oleh ATL dan Team Leader.

Tanpa terkecuali setelah menyelesaikan tugas pengisian ATM, seluruh kendaraan operational diharuskan segera kembali kekantor dan tidak diperkenankan kendaraan tersebut stand-by di jalan atau melakukan perjalanan keluar area tugas.

Setelah selesai melaksanakan tugas pengisian ATM, sebelum menuju kantor diwajibkan seluruh kendaraan menuju kelokasi SPBU yang sudah ditentukan oleh perusahaan untuk melakukan pengisian bahan bakar kendaraan.

Kunci khasanah selalu menggunakan 2 buah kunci gembok.

Mengingatn kepada ATL untuk tidak meninggalkan area parkir.



JOB DESCRIPTION		
Nama Proses : Dept' Support	Nomor :	
Tugas dan Tanggung Jawab : STAFF	Tanggal :	
Fungsi tugas : Unit Monitoring ATM	Revisi :	
	Halaman :	

Uraian Tugas :

Membantu *Supervisor* dalam melaksanakan pekerjaan-pekerjaan yang berkenaan dengan *PENGECEKAN, PENYAMPALAN, PENDATAAN* dan *PENGLARIFIKASIAN* Saldo, Status serta Problem dan yang berhubungan dengan tugas dan tanggung jawab *Unit Monitoring ATM*. Dan menjalankan tugasnya sesuai prosedur yang sudah ditetapkan oleh *Management*.

Tugas :

1. Wajib melaksanakan semua *INSTRUKSI* yang diberikan oleh *Manager Operasional, Koordinator dan Supervisor*.
2. *MELAKSANAKAN* dan *MEMPERTAHANKAN* kerja *Unit Monitoring ATM* agar dapat mencapai *Target Respon* dan *Efisiensi* kerja yang tinggi.
3. Melakukan *PENGECEKAN Status* dan *Saldo ATM* setiap 2 ( dua ) jam.
4. Menyampaikan *Status* dan *Saldo ATM* kepada Team dilapangan.
5. Membantu konfirmasi *Status, Saldo, Solved* problem dan perbaikan dengan *Vendor ATM*.
6. *MEMBUAT, MENCATAT* dan *MELAPORKAN* kejadian serta problem *ATM* kepada *PIC* dan rekan kerja *Shift Monitoring*.
7. *MEMBUAT* dan *MENGIRIM* *Report Daily Status ATM Lippo, Danamon, Permatai dan Permata Merger VIA Email*.
8. *MEMBUAT* dan *MEMPERSIAPKAN* *Risalah / Data* untuk *Meeting bulanan ATM*.
9. *MEMBUAT* dan *MEMPERSIAPKAN* *Form / Daftar* lokasi pengecekan saldo serta status problem *ATM*.
10. *MEMELIHARA* dan *MEMASTIKAN* semua dokumen *Unit Monitoring ATM* dapat tersimpan dan terjaga dengan baik. Dan segera menindak lanjuti bila terjadi *penyimpangan* dan *penyalahgunaan* dokumen serta melaporkan ke *Koordinator dan Supervisor*.
11. *MEMELIHARA* dan *MELAPORKAN* status sarana pendukung *ATM* milik *Customer* serta segera menindak lanjuti bila mengalami *perubahan* dan *kerusakan* ke *Customer*.
12. Memelihara semua *PERALATAN KERJA* dan *SARANA* pendukung operasional agar dapat berjalan dengan baik. Dan menindak lanjuti serta melaporkan ke *Manager Operasional* dan *Koordinator* bila peralatan tersebut mengalami *Kekurangan, Kerusakan* maupun *Kehilangan*.
13. *MELAKSANAKAN* dan *MEMELIHARA* kebersihan serta kerapihan lingkungan kerja.
14. Wajib selalu *BERKOORDINASI KERJA* yang baik dengan pathner kerja.
15. Membina hubungan baik dengan *Customer*.

<b>PT. Certis CISCO</b> <b>CASH VALUABLE SECURITY</b> <b>UNIT KERJA : OPERASIONAL ATM</b>	DISUSUN	DIPERIKSA	DISETUJUI
	RATNO TARUWISENO	ALUNG WANGUAYA	FABIANUS H.A



**Tanggung Jawab :**

1. Bertanggung jawab langsung kepada *Supervisor*.
2. Bertanggung jawab atas *TUGAS* dan *PEKERJAAN* sebagai *Staff Monitoring ATM*.
3. Bertanggung jawab atas *PENGECEKAN Status* dan *Saldo ATM* setiap 2 ( dua ) jam.
4. Bertanggung jawab atas *PENYAMPALAN Status* dan *Saldo ATM* kepada *Team* dilapangan.
5. Bertanggung jawab atas *PEMBUATAN* dan *PENGIRIMAN Daily Status ATM Lippo, Danamon, Permata* dan *Permata Merger VIA Email*.
6. Bertanggung jawab atas *PEMBUATAN Daily Report Problem ATM*.
7. Bertanggung jawab atas *PENYAMPALAN* yang tertunda, terlupa atau terlewatkan sehingga *Respon Time > 2 ( dua ) jam* kepada *Team* dilapangan.
8. Bertanggung jawab atas *PEMBUATAN* laporan kerja sebagai *Staff Monitoring ATM*
9. Bertanggung jawab atas *PERALATAN KERJA* dan *SARANA* pendukung operasional agar dapat berjalan dengan baik.
10. Bertanggung jawab atas *PENYIMPANAN* dokumen *Unit Monitoring ATM* tersimpan dan terjaga dengan baik.
11. Bertanggung jawab atas *KEBERSIHAN* serta *KERAPIHAN* lingkungan kerja.

<b>PT. Certis CISCO</b> <b>CASH VALUABLE SECURITY</b> <b>UNIT KERJA : OPERASIONAL ATM</b>	DISUSUN	DIPERIKSA	DISETUJUI
	RATNO TARUWISENO	ALUNG WANGUAYA	FABIANUS H.A

