

**PROSEDUR AUDIT AKTIVITAS BAGIAN CUSTOMER SERVICE  
PADA PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO)  
TBK CABANG SURABAYA**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Diploma 3  
Program Studi Perbankan dan Keuangan



Oleh :

**AULIA NOVIANA ZULFA**

**NIM : 2015110928**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2018**

**PROSEDUR AUDIT AKTIVITAS BAGIAN CUSTOMER SERVICE  
PADA PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO)  
TBK CABANG SURABAYA**

Diajukan oleh :

**AULIA NOVIANA ZULFA**

**NIM : 2015110928**

Tugas Akhir ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen pembimbing

Tanggal :



**(Hj. Anggraeni, S.E., M.Si)**

**TUGAS AKHIR**

**PROSEDUR AUDIT AKTIVITAS BAGIAN CUSTOMER  
SERVICE PADA PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK  
CABANG SURABAYA**

Disusun oleh


**AULIA NOVIANA ZULFA  
NIM : 2015110928**

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Tugas Akhir  
pada tanggal  
Tim Penguji

**Penguji I**

  
**Dr. Drs. Emanuel Kristijadi, MM.**

**Penguji II**

  
**Drs. Sudjarno Eko Supriyono, MM**

## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Aulia Noviana Zulfa  
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 12 November 1996  
N.I.M : 2015110928  
Program Studi : Perbankan dan Keuangan  
Program Pendidikan : Diploma 3  
Judul : PROSEDUR AUDIT AKTIVITAS BAGIAN  
CUSTOMER SERVICE PADA PT BANK  
TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK  
CABANG SURABAYA

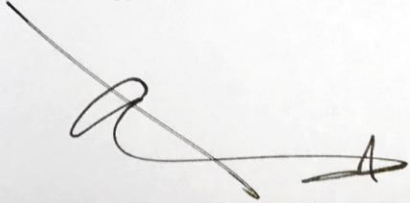
Disetujui dan diterima baik oleh :


Ketua Program Studi Diploma 3

Dosen Pembimbing,

Tanggal :

Tanggal :

  
(Drs. Ec. Mochammad Farid, MM.)

  
(Hj. Anggraeni, S.E., M.Si)

## **MOTTO**

**SUKSES DATANG DARI DALAM, BUKAN DARI LUAR.**

**APA YANG TERBENTANG DI HADAPAN DAN DI  
BELAKANG KITA ADALAH HAL KECIL  
DIBANDINGKAN DENGAN APA YANG  
TERBENTANG DI DALAM DIRI KITA.**



## PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat kesehatan dan ilmu pengetahuan kepada saya hingga saat ini dan dapat menyelesaikan Tugas Akhir saya dengan tepat waktu, serta tidak lupa saya ucapkan terimakasih kepada orang-orang yang selalu menyayangi saya dan memberi semangat atas keberhasilan dalam penyelesaian Studi Diploma 3 Perbankan dan Keuangan di STIE Perbanas Surabaya. Tugas Akhir ini saya persembahkan kepada tim yang selalu mendukung dan membantu dalam proses penyelesaian.

Tugas Akhir ini saya persembahkan kepada :

1. Terimakasih kepada kedua orang tua saya yang selalu mendoakan dan mendukung dalam bentuk kasih sayang yang tidak bisa saya ungkapkan.
2. Terimakasih kepada kakak Hafid Rafi Noviantoro dan adik saya Novia Fitriani yang selalu memberikan semangat.
3. Terimakasih kepada sahabat-sahabat saya Aprilya Kartika Sari selalu setia berjuang bersama dari proses magang hingga Tugas akhir ini berjalan lancar dan Yola Felia Danita yang selalu memberi semangat.
4. Terimakasih kepada seseorang yang spesial Hadi Abdillah atas doa dan semangat yang selalu diberikan.
5. Terimakasih kepada teman-teman satu angkatan diploma 3 perbankan dan keuangan atas masukan dalam mengerjakan Tugas Akhir.

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, Karena atas ridho dan hidayah Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang telah dilaksanakan pada semester 2017/2018.

Menyadari penyusunan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

- 1) Bapak Lutfi, S.E., M.Fin selaku ketua STIE Perbanas Surabaya
- 2) Bapak Drs. Ec. Mochammad Farid, MM selaku Ketua Program Studi Diploma 3
- 3) Ibu Hj. Anggraeni, S.E.,M.Si selaku Dosen Pembimbing
- 4) Ibu Irma Moeryanthi selaku Service Anssurance Staff PT.Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Surabaya
- 5) Seluruh staf pengajar STIE Perbanas Surabaya yang telah membimbing dan memberikan materi perkuliahan kepada penulis.

Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan karunia-Nya dan membalas segala amal budi serta kebaikan pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Surabaya, Juli 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJII.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK/RINGKASAN .....	xiii
<b>BAB I       PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Penjelasan Judul .....	5
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Metode Penelitian .....	8
<b>BAB II       TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Bank.....	10
2.2 Customer Service.....	11
2.3 Prosedur .....	18
2.4 Audit .....	19
2.5 Alur Proses Kerja Audit dan Potensi Risiko .....	29



<b>BAB III</b>	<b>GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN</b>	
	3.1 Sejarah Singkat .....	38
	3.2 Visi dan Misi.....	41
	3.3 Struktur Organisasi .....	42
	3.4 Job Description .....	44
	3.5 Profil Usaha .....	50
<b>BAB IV</b>	<b>PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN</b>	
	4.1 Alur Proses Kerja Audit Bagian Customer Service.....	63
	4.2 Risiko yang Terjadi di Bagian Customer Service serta Kontrol Mencegah Terjadinya Risiko .....	72
	4.3 Prosedur Audit Terhadap Aktivitas Operasional di Bagian Customer Service yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Bank BTN .....	74
	4.4 Hambatan yang timbul pada audit Customer Service.....	77
	4.5 Alternatif Solusi pada Audit Customer Service.....	77
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b>	
	5.1 Kesimpulan.....	80
	5.2 Saran .....	85
	5.3 Implikasi Penelitian .....	85
<b>DAFTAR RUJUKAN</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		

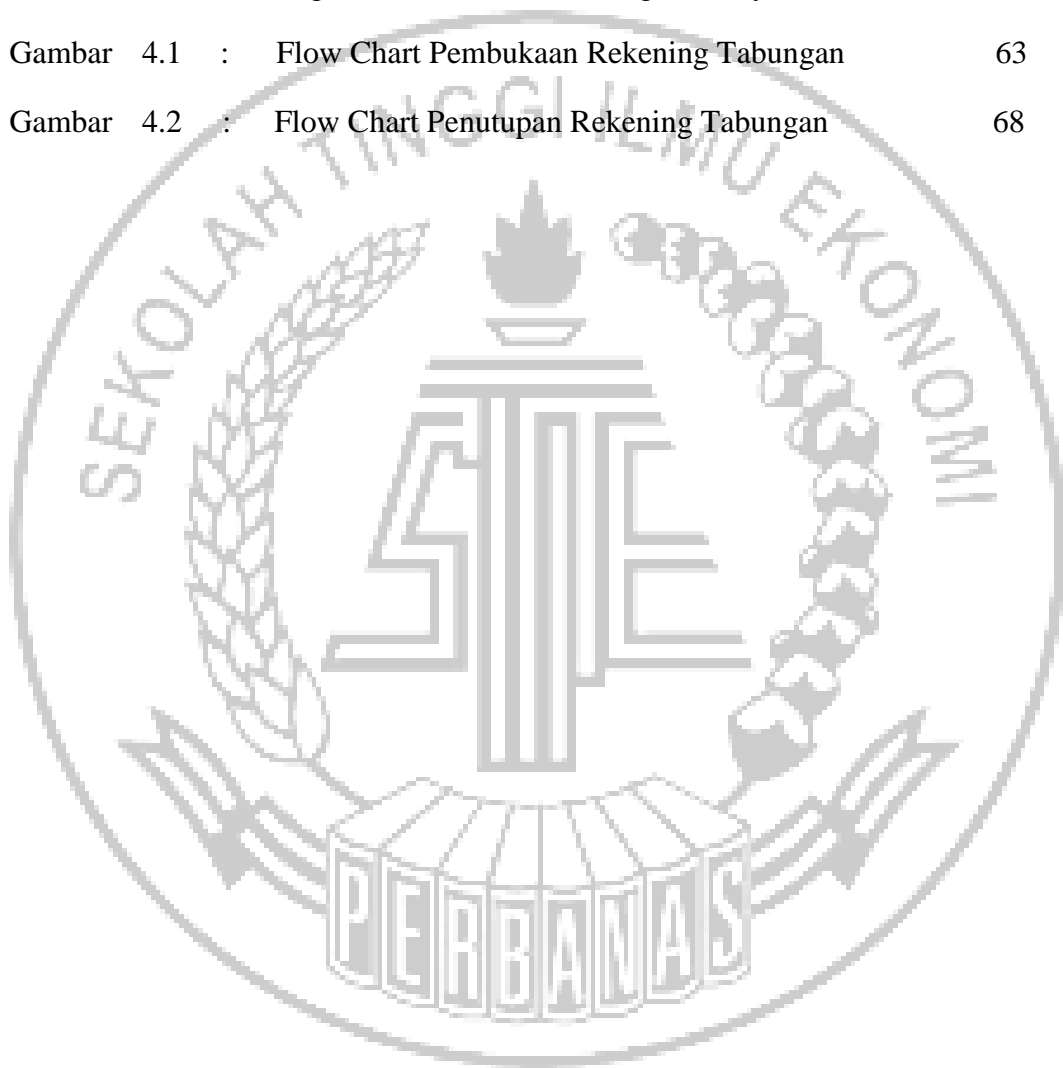
## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 : Risiko, Kontrol dan Prosedur Audit Pembukaan Rekening Tabungan	32
Tabel 2.2 : Risiko, Kontrol dan Prosedur Pemeliharaan Rekening Tabungan	34
Tabel 2.3 : Risiko, Kontrol dan prosedur Penutupan Rekening Tabungan	37



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 : Logo Perusahaan	41
Gambar 3.3 : Struktur Organisasi PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Surabaya	43
Gambar 4.1 : Flow Chart Pembukaan Rekening Tabungan	63
Gambar 4.2 : Flow Chart Penutupan Rekening Tabungan	68



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Pernyataan Ijin Penelitian  
Lampiran 2 : Lembar Wawancara  
Lampiran 3 : CIF Pembukaan Rekening Tabungan  
Lampiran 4 : Slip Penutupan Rekening Tabungan



**PROSEDUR AUDIT AKTIVITAS BAGIAN CUSTOMER  
SERVICE PADA PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO)  
TBK CABANG SURABAYA**

**Aulia Noviana Zulfa  
2015110928**

**Email : [2015110928@students.perbanas.ac.id](mailto:2015110928@students.perbanas.ac.id)**

**RINGKASAN**

Salah satu bagian unit kerja yang harus mendapatkan perhatian atau pengawasan khusus dari seorang petugas audit yaitu bagian *Customer Service*. Pengawasan setiap unit kerja dilakukan oleh auditor intern. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui prosedur yang dijalankan oleh petugas audit terhadap aktivitas bagian *Customer Service* pada Bank Tabungan Negara Surabaya. Metode yang dilakukan dengan wawancara langsung kepada *Service Assurance Staff* PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Surabaya. Hasil dari penelitian ini adalah mengetahui prosedur audit yang ditetapkan oleh Bank Tabungan Negara dalam kegiatan *Customer Service* serta mengetahui risiko yang terjadi dan mencegahnya terjadinya risiko pada aktivitas *customer service*. Dan implikasi dari penelitian ini agar pihak bank tetap mempertahankan peraturan-peraturan yang berlaku sehingga para karyawan selalu mematuhi peraturan sesuai Standar Operating Procedure yang berlaku, Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk, jasa dan jaringan strategis berbasis teknologi terkini, Menyiapkan dan mengembangkan *Human Capital* yang berkualitas, profesional dan memiliki integritas yang tinggi.

Kata kunci : Prosedur Audit, Customer Service

**PROSEDUR AUDIT AKTIVITAS BAGIAN CUSTOMER  
SERVICE PADA PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO)  
TBK CABANG SURABAYA**

**Aulia Noviana Zulfa  
2015110928**

**Email : [2015110928@students.perbanas.ac.id](mailto:2015110928@students.perbanas.ac.id)**

**ABSTRACT**

*One of the work unit's part the must getting attention or specific supervision from auditor is customer service. Supervision each work unit do by internal auditor. The purpose of this research is to know performed audit procedure of customer service activity at Bank Negara Cabang Surabaya. Method is done by direct interview to Service Assurance Staff PT Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya. The result of this research is knowing the audit procedure that applied by Bank Tabungan Negara in customer service activity and know the risk that occur and prevent the occurrence of risk on customer service and the implication of the reaserach are of the bank keep the rules in effect so that employees always comply with the rules according to applicable Standard Operating Procedure, enhance comtitive advantage through innovative product development, service and strategic network based on the latest technology, preparing and developing human capital quality, profesional and high intergrity.*

***Key Words : Prosedur Audit, Customer Service***