BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Bank

Dr. Kasmir, S.E.,M.M. (2014:12-13) mendefinisikan pengertian bank sebagai berikut :

Pengertian bank merupakan lembaga keuangan atau perusahaan yang bergerak di bidang keuangan. Sebagai lembaga keuangan, bank menyediakan berbagai jasa keuangan. Di negara-negara maju bank bahkan sudah merupakan kebutuhan utama bagi masyarakat setiap kali bertransaksi. Dan kemudian lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya.

Jika ditinjau dari terjadinya bank , maka pengertian bank adalah meja atau tempat untuk menukarkan uang. Kemudian pengertian bank menurut Undang-Undang RI Nomer 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan adalah :

“Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”.

Dari uraian diatas dapat dijelaskan bahwa bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya bahwa usaha perbankan selalu berkaitan masalah bidang keuangan. Dapat disimpulkan bahwa usaha perbankan yaitu : Menghimpun dana, menyalurkan dan memberikan jasa lainnya.

2.2 Pengertian Customer Service

Customer Service adalah Petugas bank yang berada di front office yang bertanggung jawab atas pemberian jasa pelayanan perbankan kepada masyarakat. Dan memberikan kepuasan kepada pihak nasabah, melalui pelayanan dan kebutuhan nasabah (Kasmir SE.MM, 2008 : 180)

Customer service merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di *Front Office* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa- jasa pelayanan maupun produk-produk. Sesuai dengan tugas dan fungsinya *customer service* diharapkan dapat melakukan “*One Stop Service*” yang artinya bahwa nasabah cukup menghubungi bagian *Customer Service* saja dalam berhubungan dengan bank. (Modul Sertifikasi Jenjang Kualifikasi III Untuk Teller dan Customer Service, 2014: 64).

Pekerjaan seorang *customer service* juga berkaitan erat dengan penerapan prinsip kehati-hatian dan manajemen risiko Bank melalui penerapan know your customer (KYC) dan Anti Money Laundering, pelaksanaan edukasi kepada nasabah agar nasabah memiliki pemahaman yang memadai mengenai produk atau aktivitas Bank, pemeliharaan nasabah untuk menjamin kelangsungan usaha suatu bank, perlindungan terhadap hak dan kepentingan nasabah dan konsumen perbankan khususnya yang terkait dengan kerahasiaan data nasabah. (Modul Sertifikasi Jenjang Kualifikasi III Untuk Teller dan Customer Service, 2014: 65)

2.2.1 Fungsi *customer service*

Sebelum melakukan tugas-tugasnya di bank, *customer service* harus mengetahui fungsi, tanggung jawab dan tugas yang diberikan atau dipercayakan kepadanya. Pengetahuan tentang fungsi, tugas dan tanggung jawab sangat penting untuk memberikan jaminan kepada nasabah bahwa nasabah ditangani oleh pihak yang kompeten dan dapat dipercaya, sehingga nasabah memperoleh layanan terbaik. (Modul Sertifikasi Jenjang Kualifikasi III Untuk *Teller* dan *Customer Service*, 2014 : 65-67)

Customer Service berfungsi untuk memberikan jasa layanan kepada nasabah dalam hal memberikan informasi, menampung keluhan nasabah, *Cross Selling*, dan membantu nasabah untuk menyelesaikan masalah yang timbul. Berdasarkan fungsi tersebut di atas fungsi seorang *customer service* dapat dijabarkan lebih lanjut dalam kesehariannya sebagai karyawan Bank, yang mana fungsi-fungsi tersebut adalah sebagai berikut : (Modul Sertifikasi Jenjang Kualifikasi III Untuk *Teller* dan *Customer Service*, 2014 : 65-67)

1. ***Front Line Officer***

Keberadaan *Customer Service* berada di bagian depan suatu bank, maka *Customer Service* menjadi cerminan penilaian baik atau buruknya pelayanan suatu bank. Pelayanan yang dilakukan oleh *Customer Service* dapat mempengaruhi persepsi nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh suatu bank.

2. ***Liasson Officer***

Customer Service adalah suatu aparat yang menjadi perantara bank dengan nasabah. Orang pertama yang dihubungi oleh nasabah sewaktu datang ke bank adalah petugas *Cutomer Service*, baik untuk meminta informasi maupun melaksanakan transaksi. .

3. **Pusat Informasi**

Customer Service adalah satu-satunya personil yang dengan mudah dihubungi nasabah pada kesempatan pertama, maka petugas *Cutomer Service* menjadi pusat dan narasumber informasi-informasi mengenai produk dan jasa bank. Oleh karenanya dituntut personil yang mempunyai pengetahuan dan wawasan yang cukup baik mengenai industri perbankan.

4. **Sales (Penjual)**

Cutomer Service dapat berfungsi sebagai penjual produk, dengan menjual berbagai produk yang ada pada bank, seperti berbagai jenis tabungan, giro, deposito, kredit serta mengetahui keluhan dan keberatan nasabah.

5. **Servicing (Pelayanan)**

Sesuai dengan fungsinya *customer service*, atas nama bank penerima dan menyambut baik kedatangan nasabah selanjutnya akan mengerjakan kebutuhan nasabah sampai seluruh transaksinya dapat dirampungkan.

6. **Financial Advisor / Konsultan.**

Dalam melayani nasabah tidak jarang pula aparat *customer service* dengan bekal pengetahuan dan wawasan yang bijak sehubungan dengan perencanaan pengelolaan keuangan nasabah.

7. **Maintenance Customer (Pembinaan Nasabah).**

Permasalahan pembinaan nasabah baru (Solisitasi). Seorang petugas *customer service* adalah account assistant atau pembina bagi setiap account atau rekening nasabah non kredit. Hal ini merupakan perpanjangan dan pengembangan fungsi kedua yaitu *Liasson Officer*.

8. **Penanganan Masalah.**

Unit *customer service* apabila dalam operasionalnya, nasabah tidak puas, karena terdapat ketidakcocokan atau kesepakatan, komplain dan lain-lain sebagainya, maka adalah tepat apabila orang pertama yang dihubungi dalam petugas *customer service*. Dalam hal ini dituntut tidak saja dapat menangani keluhan tetapi juga diharapkan dapat memecahkan masalah dengan baik sebagai “*troubleshooter*”.

2.2.2 **Tugas dan tanggung jawab customer service**

Tugas customer service

Selain memiliki fungsi, seorang *customer service* yang berada di garis depan bank (*front liner*) juga memiliki tugas. Tugas ini hakekatnya adalah penerapan fungsi-fungsi yang telah disebutkan di atas dan tugas ini nantinya akan dijumpainoleh nasabah dalam kegiatan sehari-hari seorang petugas *customer service*.

Tugas *Customer Service* (Modul Sertifikasi Jenjang Kualifikasi III untuk Teller dan Customer Service, 2014: 67-68) adalah :

1. Menereima permohonan pembukaan atau pengkinian data nasabah.
2. Memeriksa kelengkapan dan kebenaran pengisian formulir.
3. Mengadministrasikan data customer dan pembukaan rekening.
4. Memberikan penjelasan atau informasi kepada nasabah mengenai produk dan jasa bank
5. Menerima keluhan nasabah, mencatat serta menginformasikan penyelesaian keluhan nasabah.
6. Menyiapkan dan mengelola butu tabungan
7. Menggali kebutuhan nasabah atau calon nasabah.

2.2.3 Wewenang *customer service*

Sehubungan dengan tugas dan fungsi dari *customer service*, maka seorang *customer service* memiliki wewenang. Wewenang inilah yang merupakan wujud konkrit tugas secara lebih khusus terhadap pekerjaan yang diembannya yaitu menyelesaikan setiap pekerjaan dan tugas samapai tuntas dengan baik. (Modul Sertifikasi Jenjang Kualifikasi III untuk Teller dan *Customer Service*, 2014: 69-70).

Adapun wewenang petugas *customer service* adalah sebagai berikut:

1. Menyaksikan nasabah mengisi dan menandatangani formulir aplikasi serta perjanjian-perjanjian (contoh: standing instruction, surat kuasa auto debit)
2. Melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening bila tidak memenuhi syarat atau prosedur yang ditetapkan oleh bank.
3. Melakukan verifikasi tanda tangan customer.

4. Melakukan penutupan rekening baik atas permintaan nasabah maupun karena sebab lainnya sesuai prosedur bank.

Sehubungan dengan wewenang *Customer Service*, yaitu perihal penolakan permintaan pembukaan rekening bilamana nasabah tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah ditetapkan oleh bank, maka dalam hal ini telah dikeluarkan pengaturan dari Bank Indonesia, yaitu peraturan Bank Indonesia No.3/10/PBI/2001, tanggal 18 Juni 2001, tentang penerapan mengenal prinsip nasabah (*Know Your Customer Principles*) dimana peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia dimaksudkan untuk memperkecil resiko yang dihadapi Bank terutama dari sisi keuangan Bank yaitu sisi aktiva maupun pasiva. (Modul Sertifikasi Jenjang Kualifikasi III Untuk Teller dan Customer Service, 2014 : 69-70)

2.2.4 Produk dan jasa Bank yang ditawarkan

Dalam kaitan ini, seorang customer service harus mengetahui jenis, manfaat setiap produk dan jasa, karena akan sering ditanyakan oleh nasabah yang datang kepadanya. Hal ini akan sangat mendukung pelayanan prima dan profesi yang disandang sehingga menjadikan seorang customer service tersebut profesional dalam bidangnya. (Modul Laboratorium Operasional Bank STIE Perbanas Surabaya)

Untuk dapat mengetahui jenis, manfaat dan ciri masing-masing produk, seorang customer service harus memahami produk dan jasa tersebut yaitu :

1. Rekening Koran atau Giro
2. Tabungan

3. Deposito Berjangka atau Sertifikat Deposito
4. Kredit

2.2.5 Standar sikap dan penampilan Customer Service

Standar penampilan dibutuhkan untuk menumbuhkan kepercayaan nasabah kepada pihak bank sehingga nasabah dapat terlayani dengan baik dan membuat nasabah puas. Standar penampilan Customer Service meliputi standar dalam berpakaian dan penampilan fisik. Menurut (Modul Sertifikasi Jenjang Kualifikasi III Untuk Teller dan Customer Service, 2014 : 70 – 74)

Berikut ini adalah penampilan petugas customer service yang diatur dalam standar pada masing- masing bank :

1. Penampilan diri

Seorang customer service harus menggunakan pakaian yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. Penampilan customer service harus mengenakan pakaian yang rapih, bersih dan terlihat menarik.

2. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum dalam melayani nasabah.

Seorang nasabah akan merasa nyaman dan terpuaskan apabila dilayani dengan sikap bersahabat, akrab dan penuh percaya diri, oleh karena itu seorang petugas customer service harus optimis serta tidak ragu- ragu dalam bertindak.

3. Menyapa dengan lembut, dan berusaha menyebutkan nama nasabah jika kenal.

Seorang yang disapa dengan menggunakan nama akan merasa tersanjung dan dihormati, oleh karena itu pada saat nasabah datang, petugas customer service harus segera menyapa dan usahakan menyapa dengan menyebutkan nama.

4. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.

Dalam berkomunikasi dengan nasabah, seorang petugas customer service dituntut untuk menggunakan bahasa yang baik dan benar. Suara yang digunakan harus jelas, dalam arti mudah dipahami.

5. Hindari menyela atau memotong pembicaraan

Pada saat nasabah sedang berbicara, customer service harus menghindari untuk memotong atau menyela pembicaraan, dan menghindari kalimat yang bersifat teguran atau sindiran.

(Modul Sertifikasi Jenjang Kualifikasi III Untuk Teller dan Customer Service, 2014 : 70 – 74)

2.3 Pengertian Prosedur

Prosedur tidak hanya melihat aspek financial saja, tetapi aspek manajemen juga memiliki peranan penting. Maka setiap perusahaan, perbankan memerlukan suatu prosedur yang baik untuk menyelesaikan kegiatan atau aktivitas operasional sehingga keputusan yang diambil harus tepat, efektif dan efisien agar perusahaan tidak mendapat kerugian dan nasabah tidak dirugikan. Adapun beberapa definisi pengertian prosedur menurut para ahli, yaitu :

Menurut Mulyadi (2010 : 5) menyatakan bahwa prosedur adalah suatu kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departement

atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.

Sedangkan menurut Moekijat (1009 : 10), ciri-ciri prosedur meliputi :

1. Prosedur harus didasarkan atas fakta-fakta yang cukup mengenai situasi tertentu, tidak didasarkan atas dugaan-dugaan atau keinginan.
2. Suatu prosedur harus memiliki stabilitas, akan tetapi masih memiliki fleksibilitas.

Stabilitas adalah ketentuan arah tertentu dengan perubahan yang dilakukan hanya apabila terjadi perubahan-perubahan penting dalam fakta-fakta yang mempengaruhi pelaksanaan prosedur. Sedangkan fleksibilitas digunakan untuk mengatasi suatu keadaan darurat dan penyesuaian kepada suatu kondisi tertentu.

Dari beberapa pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa prosedur adalah suatu urutan kegiatan yang telah menjadi pola tetap dalam melaksanakan kegiatan yang melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih yang didasarkan pada fakta-fakta dan tidak ketinggalan jaman

2.4 Pengertian Audit

Menurut Sukrisno (2010 : 44) mengatakan bahwa Auditing adalah adalah jasa yang diberikan oleh auditor dalam memeriksa dan mengevaluasi laporan keuangan yang disajikan perusahaan.

Menurut Alvin A. Arens (2008 : 50), Auditing adalah pengumpulan dan evaluasi bukti tentang informasi untuk menentukan dan melaporkan derajat kesesuaian antara informasi dengan kriteria yang telah ditetapkan.

Jenis-jenis Audit

Jenis-jenis Audit pada umumnya dibagi menjadi 3 (Alvin A.Arens, 2008) yaitu :

1. Audit Operasional (Operasional Audit)
2. Audit Ketaatan (Compliance Audit)
3. Audit Laporan Keuangan (Financial statements Audit)

Audit Operasional adalah pemeriksaan yang sistematis terhadap kegiatan, program organisasi dan seluruh atau sebagian dari aktivitas dengan tujuan menilai dan melaporkan apakah sumber daya dan dana yang digunakan secara ekonomis dan efisiensi dan apakah tujuan program, kegiatan aktivitas telah direncanakan dapat dicapai dengan tidak bertentangan dengan peraturan, ketentuan dan undang-undang yang berlaku (BKPK,2008 :2).

Sedangkan menurut Mulyadi (2013 : 9) menyatakan bahwa “Audit operasional adalah suatu proses sistematis untuk memperoleh dan mengevaluasi bukti secara objektif mengenai pernyataan-pernyataan tentang kegiatan dan keterjadian ekonomi, dengan tujuan untuk menetapkan tingkat kesesuaian antara pernyataan-pernyataan tersebut dengan kriteria yang telah ditetapkan, serta penyampaian hasil-hasilnya kepada pemakai yang berkepentingan. Maka dalam perusahaan perbankan audit operasional akan memeriksa kegiatan operasional terutama dibagian *front liner* salah satunya yaitu *customer service*. Sebab risiko operasional *customer service* cukup terbilang tinggi.

2.4.1 Menyusun tujuan dan ruang lingkup penugasan audit pada bank

Tujuan dari audit intern adalah memberikan pelayanan kepada organisasi, dalam rangka membantu semua anggota organisasi tersebut. Bantuan yang diberikan sebagai tujuan akhir adalah agar semua anggota organisasi dapat melaksanakan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya secara efektif. Disamping itu audit intern membantu manajemen dalam mencari kemungkinan yang terbaik (best possible) dalam penggunaan modal secara efektif dan efisien, termasuk peningkatan efektifitas pengendalian dalam batas-batas biaya yang wajar. Semua bantuan pemeriksaan intern tersebut diberikan melalui analisis-analisis, penilaian-penilaian, saran-saran, bimbingan dan informasi mengenai aktivitas yang diperiksa. (Modul Sertifikasi Bidang Audit Intern Bank Untuk Audit Supervisor, 2016 : 216)

Sedangkan tujuan audit menurut IIA dalam IPPF yaitu untuk memberikan nilai tambah dan meningkatkan operasional organisasi yang kemudian juga untuk mengevaluasi dan meningkatkan efektifitas manajemen risiko, pengendalian dan proses tata kelola. (Modul Sertifikasi Bidang Audit Intern Bank Untuk Audit Supervisor, 2016 : 216)

Perencanaan penugasan audit intern bank merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam proses audit internal sebagai implementasi dari rencana audit tahunan. Sesuai dengan standar dalam Internasional Professional Practices Framework (IPPF) yang diterbitkan The Institute Of Internal Auditors (IIA), dalam standar 2200 mengenai perencanaanpenugasan, auditor internal harus mengembangkan dan mendokumentasikan perencanaan untuk setiap penugasan

yang mencakup tujuan, ruang lingkup, waktu dan alokasi sumber daya audit. (Modul Sertifikasi Bidang Audit Intern Bank Untuk Audit Supervisor, 2016 : 214)

Perencanaan penugasan audit merupakan faktor yang menentukan keberhasilan suatu penugasan audit. Perencanaan yang dilakukan dengan baik dan terstruktur akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi penugasan audit.

Tahapan yang sebaiknya dilakukan auditor internal dalam menyusun perencanaan penugasan audit yaitu : (Modul Sertifikasi Bidang Audit Intern Bank Untuk Audit Supervisor, 2016: 214-216).

1. Menentukan tujuan dan ruang lingkup audit.

Auditor internal perlu melakukan *preliminary assessment* atas risiko yang berhubungan dengan aktivitas yang akan di *re-view* yang kemudian tujuan penugasan audit harus merefleksikan hasil *assessment* tersebut. Dalam mengembangkan tujuan penugasan audit, auditor internal perlu mempertimbangkan kemungkinan terjadinya kesalahan signifikan, *fraud*, dan ketidakpatuhan. Ruang lingkup penugasan audit harus memadai untuk mendukung pencapaian tujuan penugasan.

2. Memahami tujuan dan kegiatan audite.

Agar suatu penugasan audit menjadi efektif, auditor internal perlu memahami tujuan dari aktivitas yang akan di *re-view* dan bagaimana proses aktivitas audite. Hubungan langsung antara tujuan penugasan audit dan tujuan aktivitas yang di *re-view* akan membantu auditor internal memberikan nilai tambah dan meningkatkan kinerja organisasi.

3. Mengidentifikasi dan menilai risiko.

Auditor internal harus mengidentifikasi dan menilai risiko yang dapat menghambat pencapaian tujuan aktivitas yang diaudit. Risiko yang melekat pada aktivitas tersebut dinilai berdasarkan dampak kejadian dan kemungkinan terjadinya risiko. Kemudian risiko tersebut dievaluasi pengelolannya apakah telah sesuai dengan batasan yang ditetapkan manajemen.

4. Mengidentifikasi aktivitas pengendalian yang utama.

Pada tahap ini auditor internal harus mengidentifikasi aktivitas pengendalian yang sangat penting dan mampu mengurangi risiko ke tingkat yang dapat diterima sehingga meningkatkan peluang pencapaian tujuan dari aktivitas yang diaudit.

5. Mengevaluasi kecukupan pengendalian yang dirancang.

Auditor internal harus mengevaluasi apakah aktivitas pengendalian utama yang ada telah memadai untuk mengurangi risiko pada aktivitas yang diaudit sehingga dapat diketahui apakah seluruh risiko yang telah diidentifikasi sebelumnya memiliki aktivitas pengendalian yang memadai.

6. Merencanakan pengujian efektivitas pengendalian.

Proses ini bertujuan agar didapatkan bukti audit yang kompeten dan memadai saat mengambil kesimpulan pengujian efektivitas pengendalian yang dirancang. Perencanaan hal tersebut mencakup jenis, waktu, dan prosedur untuk mendapatkan bukti audit yang dibutuhkan.

7. Mengembangkan program kerja audit.

Program kerja audit merupakan deskripsi prosedur yang harus dilakukan oleh auditor internal untuk mencapai tujuan penugasan audit. Program kerja audit ini berguna sebagai pedoman langkah-langkah yang perlu dilakukan dalam penugasan audit terutama untuk auditor baru atau belum berpengalaman dalam aktivitas yang diaudit.

8. Merencanakan alokasi sumber daya audit.

Tahap ini mencakup penentuan kebutuhan sumber daya auditor, estimasi waktu penugasan, penjadwalan dan pelaksana pekerjaan sehingga aktivitas dilaksanakan dengan lengkap dan tepat waktu. Hal yang perlu diperhatikan adalah komposisi tim secara kolektif harus memiliki kompetensi yang memadai untuk melaksanakan penugasan audit.

9. Membuat pemberitahuan audit.

Pemberitahuan audit disampaikan kepada auditee untuk menjelaskan tujuan, ruang lingkup, tim audit, dan informasi atau data yang diperlukan dalam penugasan audit.

Dalam perencanaan penugasan audit perlu mempertimbangkan hal-hal berikut :

- a. Sasaran atas aktivitas yang di-review dan pengendalian kerjanya
- b. Risiko yang signifikan pada aktivitas, sasaran, sumber daya dan operasional yang di-review, serta pengendalian internal untuk mengelola atau membatasi risiko pada tingkat risiko yang dapat diterima.
- c. Kecukupan dan efektivitas governance, manajemen risiko, dan sistem pengendalian internal.

d. peluang yang signifikan untuk memperbaiki atau meningkatkan efektivitas proses governance, manajemen risiko, dan sistem pengendalian internal.

Hal lain yang perlu diperhatikan dalam menetapkan tujuan penugasan audit adalah kategori dari tujuan kegiatan tersebut, apakah termasuk berkaitan dengan tujuan strategis, operasional, pelaporan, kepatuhan atau konsultasi.

Dalam mengevaluasi governance, manajemen risiko dan pengendalian, diperlukan kriteria yang memadai untuk mengukur pencapaian tujuannya. Jika kriteria tersebut belum tersedia maka audit internal harus meminta manajemen untuk membuat kriteria yang memadai.

Ruang lingkup penugasan audit harus ditetapkan untuk mendukung tercapainya tujuan penugasan audit. Sistem dan catatan yang relevan, sumber daya manusia dan aset fisik termasuk yang dikelola oleh pihak ketiga harus dipertimbangkan dalam penetapan ruang lingkup penugasan audit sehingga ruang lingkup audit akan menentukan batasan kegiatan audit yang dilakukan untuk menjawab tujuan penugasan audit.

Tujuan dari penilaian risiko dalam tahapan perencanaan penugasan audit adalah untuk mengidentifikasi bidang-bidang kegiatan yang harus diperiksa, yang berpotensi untuk ditetapkan menjadi tujuan audit.

Informasi mengenai latar belakang kegiatan yang akan dikaji harus diperoleh. Pengkajian terhadap informasi mengenai latar belakang harus dilaksanakan untuk menilai dampaknya terhadap tugas audit yang meliputi : (Modul Sertifikasi Bidang Audit Intern Bank , 2016: 216-217).

1. Tujuan dan sasaran

2. Kebijakan, rencana, prosedur, hukum, peraturan dan kontrak-kontrak yang dapat membawa dampak yang signifikan terhadap kegiatan dan laporan-laporan.
3. Informasi organisasi, misalnya jumlah dan nama karyawan, karyawan kunci, *job description*, dan detail-detail lainnya mengenai perubahan yang akhir-akhir ini terjadi dalam organisasi, termasuk perubahan sistem yang besar.
4. Informasi anggaran, hasil usaha, dan data keuangan dari kegiatan yang dikaji.
5. Kertas kerja kunjungan audit sebelumnya.
6. Hasil dari penugasan lainnya, termasuk pekerjaan dari auditor esktern, yang telah selesai ataupun dalam proses.
7. Arsip surat-menyurat untuk menilai potensi masalah signifikan yang terkait dengan penugasan.
8. Daftar rujukan teknikal maupun *authoritatif* yang terkait dengan kegiatan.

Penilaian harus dilakukan untuk memahami kegiatan auditee, risiko dan pengendalian untuk mengidentifikasi bidang-bidang penugasan yang memerlukan penekanan dan untuk mendapatkan komentar saran dari auditee. Penelitian adalah proses untuk mengumpulkan informasi, tanpa melalui verifikasi detail, mengenai kegiatan yang sedang diperiksa. Tujuan utamanya sebagai berikut : (Modul Sertifikasi Bidang Audit Intern Bank, 2016: 217-218)

1. Memahami kegiatan yang sedang diperiksa.
2. Mengidentifikasi bidang-bidang yang signifikan yang memerlukan penekanan khusus.
3. Mendapatkan informasi untuk digunakan dalam melaksanakan tugas audit.

4. Menilai apakah diperlukan audit lebih lanjut.

Penelitian dapat dilakukan dengan menggunakan prosedur-prosedur yang dikenal sebagai berikut :

1. Diskusi dengan auditee.
2. Wawancara dengan perorangan yang terkait dengan kegiatan, misalnya user dari output yang berasal dari kegiatan tersebut.
3. Observasi.
4. Mengkaji dan mempelajari laporan-laporan manajemen
5. Prosedur analytical auditing
6. Flowcharting
7. Functional walk-through (pengujian atas kegiatan/ pekerjaan tertentu dari awal proses hingga akhirnya.)
8. Questioner.

2.4.2 Program kerja audit

Program kerja audit harus dibuat tertulis dan di-*review* oleh supervisor. Program kerja audit disusun berdasarkan informasi yang diperoleh pada tahap *preliminary assessment* dengan fokus pada area yang signifikan. Isi program kerja disusun sesuai dengan tujuan, sasaran dan cakupan audit untuk masing-masing *auditable unit*. (Modul Sertifikasi Bidang Audit Intern Bank, 2016 : 219-221).

Program kerja audit terdiri dari prosedur analisis atau langkah-langkah pengumpulan dan pengujian bukti-bukti audit dengan tujuan :

1. Mengidentifikasi, menganalisis, mengevaluasi dan mencatat informasi atau bukti selama penugasan guna menyakinkan pencapaian tujuan penugasan audit.
2. Penilaian kecukupan dan efektivitas pengendalian.
3. Penilaian efisiensi dan efektivitas kegiatan yang di-review.

Prosedur audit, termasuk pengujian dan teknik penentuan sampling yang dipergunakan apabila memungkinkan harus ditetapkan di muka dan dapat dikembangkan atau diubah apabila diperlukan. Proses mengumpulkan, menganalisis, dan mendokumentasikan informasi harus supervisi untuk memberikan keyakinan yang memadai bahwa internal auditor bertindak objektif. Hal-hal yang harus diidentifikasi dalam mengembangkan program audit sebagai berikut :

1. Tujuan audit.
2. Cakupan dan metodologi pengujian yang diperlukan guna mencapai tujuan audit untuk tiap tahapan audit.
3. Periode pemeriksaan.
4. Identifikasi aspek-aspek teknis, risiko, proses, dan transaksi yang harus diuji.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam mengembangkan program kerja audit yang memadai yaitu :

1. Program kerja harus dibuat spesifik untuk setiap penugasan audit.
2. Setiap langkah dalam program kerja audit harus jelas menetapkan pekerjaan yang harus dilakukan dan tujuannya.

3. Program kerja dibuat fleksibel sehingga auditor dapat mengembangkan inisiatif.
4. Program kerja harus spesifik diarahkan untuk mengumpulkan bukti temuan atau kesimpulan audit.
5. Program kerja harus mendapatkan bukti persetujuan kepala satuan kerja audit intern atau pejabat yang ditunjuk sebelum digunakan, termasuk perubahannya.
6. Permintaan khusus dari auditee untuk me-review aspek tertentu harus tercakup dalam program kerja audit.

Prosedur utama yang perlu diperhatikan dalam mengembangkan program kerja audit yaitu :

1. Identifikasi area operasional kritekal dan pengendaliannya.
2. Kembangkan pertanyaan-pertanyaan kundi dan langakah-langkah kerja untuk melakukan validasi area yang dianggap beresiko.
3. Identifikasi langkah-langkah kerja untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan kunci dan dan mengumpulkan bukti audit.
4. Melakukan review atas setiap rencana kerja termasuk penugasan auditor,waktu,dan anggaran yang dibutuhkan. (Modul Sertifikasi Bidang Audit Intern Bank, 2016 : 219-221).

2.5 Alur proses kerja audit dan potensi risiko yang akan terjadi di bagian customer service serta kontrol yang mencegah terjadinya risiko

1. Pembukaan Rekening Tabungan

Syarat pembukaan rekening tabungan baru secara umum adalah :

1. Mengisi formulir tabungan
2. Melampirkan photocopy identitas
3. Untuk perorangan : KTP/SIM/pasport/kims
4. Untuk perusahaan : KTP Pengurus/AD/SIUP/NPWP/ART

Secara garis besar, alur proses pembukaan rekening tabungan adalah sebagai berikut :

1. Nasabah / calon nasabah menghadap ke *customer service* untuk mengisi formulir pembukaan tabungan.
2. *Customer service* menerima berkas pembukaan tabungan yang telah diisi oleh nasabah.

Kriteria :

3. Pembukaan rekening tabungan menghadap sendiri ke *customer service*.
4. Membawa kartu identitas
5. Calon nasabah mengisi data identitas diri secara lengkap pada formulir pembukaan rekening.
6. *Customer service* memproses pembukaan rekening tabungan.
7. Nasabah dikenakan bea materai dan biaya administrasi pembukaan rekening tabungan
8. *Customer service* menyerahkan berkan dokumen pembukaan tabungan pada *Customer Service Officer* untuk mmendapat *approval* (formulir persetujuan).
9. *Customer Service Officer* memberikan *approval* dan menuliskan nomer rekening tabungan baru, yang diperoleh dari sistem pada formulir pembukaan rekening tabungan.

Kriteria :

10. Berkas dokumen pembukaan rekening yang diterima customer service officer lengkap.
11. Biaya materai dan biaya administrasi telah dicantumkan didalam formulir pembukaan (pembayaran melalui *teller*).
12. *Customer Service Officer* mengembalikan berkas pembukaan tabungan kepada *customer service* untuk diproses lebih lanjut.
13. *Customer Service* menerbitkan buku tabungan , mencetak nomer rekening pada buku tabungan dan meminta nasabah menandatangani bagain dalam cover buku tabungan dengan invisible ink.

Kriteria :

14. Nasabah menandatangani sendiri tanda tangan *invisible ink* pada buku tabungan.
15. *Customer Service* menyerahkan berkas pembukaan rekening tabungan beserta dengan buku tabungan kepada nasabah dan menahan copy formulir pembukaan rekening untuk arsip *customer service*.

Dari alur proses pembukaan rekening diatas tersebut, risiko yang akan timbul, kontrol yang relevan untuk mencegah insiden, serta prosedur audit terhadap aktifitas pembukaan rekening tabungan diatas anatar lain :

Tabel 2.1
RISIKO, KONTROL DAN PROSEDUR AUDIT

Risiko	Data identitas diri yang diisi pada formulir pembukaan rekening tabungan tidak lengkap
Kontrol -1	Customer Service meminta kepada calon nasabah untuk melengkapi data pada formulir pembukaan rekening tabungan dan melakukan verifikasi.
Tujua Kontrol	Mencegah mengelola rekening nasabah yang tidak teridentifikasi (misterius).
Kontrol -2	<ol style="list-style-type: none"> 1. CSO memeriksa kembali: <ol style="list-style-type: none"> a. Kelengkapan data pada formulir pembukaan rekening tabungan. b. Kecocokan data identitas nasabah dan nomer rekening antara data pada formulir dengan data di system. 2. CSO melakukn verifikasi atas kecocokan dan kelengkapan data, sebelum membubuhkan tandatangan persetujuan pembukaan rekening tabungan baru.
Tujuan Kontrol	Memastikan persyaratan pembukaan rekening tabungan sudah lengkap.
Kontrol -3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifikator pada akhir hari memeriksa laporan pembukaan rekening tabungan. <ul style="list-style-type: none"> - Memeriksa kelengkapan berkas pembukaan tabungan - Mencocokkan identitas nasabah dengan copy kartu identitas terlampir. 2. Memberikan tanda kesesuaian pada masing-masing record laporan 3. Memberikan paraf pada lembar laporan dan berkas pembukaan rekening tabungan sebagai bukti telah diperiksa.

Tujuan Kontrol	Verifikator memastikan pembukaan rekening tabungan sesuai prosedur
Prosedur Audit	Dapatkan secara sampling berkas pembukaan rekening tabungan periksa kelengkapan data dan pastikan CSO dan verifikator telah melakukan verifikasi validasi data calon nasabah
Tujuan Audit	Memastikan dual control antara CS, CSO, dan verifikator berfungsi efektif

Sumber : Mohamad Irianto.2014.Prosedur Audit Customer Service, diolah

1. Pemeliharaan Rekening Tabungan

Risiko pada aktifitas ini relatif kecil, namun demikian perlu diketahui. Aktifitas pada pemeliharaan rekening ini bersifat isidentil, dilakukan jika dibutuhkan.

1. CSO secara berkala memeriksa status dan mencetak rekening tabungan yang berstatus *interview* atau '*inactive*'.
2. CSO menyerahkan hasil printout kepada kepala cabang
3. CSO secara aktif menghubungi nasabah yang namanya tertera di dalam printout
4. CS melayani pencetakan mutasi transaksi kriteria :
 - a. Pemohonan pencetakan mutasi transaksi adalah pemilik rekening yang sah.
 - b. Pencetakan mutaasi dikenakan biaya per lembar kertas yang digunakan.

Terhadap aktifitas pemeliharaan rekening tabungan di atas, risiko, kontrol dan prosedur audit aktifitas tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 2.2
RISIKO, KONTROL DAN PROSEDUR AUDIT

Risiko	Permohonan cetakan mutasi transaksi diajukan bukan oleh nasabah yang berhak
Kontrol	<i>Customer Service</i> meminta kartu identitas yang berkepentingan dan mencocokkan data nya dengan data yang ada di sistem.
Tujuan Kontrol	Menjaga kerahasiaan data nasabah
Prosedur Audit	Lakukan <i>interview</i> dan <i>observasi</i> on site kebiasaan <i>Customer Service</i> di dalam menangani / melayani nasabah
Tujuan Audit	Memastikan <i>Customer Service</i> telah melaksanakan tugas sesuai prosedur

Risiko	Biaya pencetakan mutasi transaksi per setiap lembar kertas tidak dibebankan kepada nasabah
Kontrol	<i>Customer Service</i> menginformasikan terlebih dahulu kepada nasabah yang berkepentingan sebelum memproses pencetakan mutasi transaksi lebih lanjut
Tujuan Kontrol	Mencegah potensi hilangnya pendapatan jasa bank

Prosedur Audit	Dapatkan catatan pendapatan dari pencetakan mutasi transaksi pada buku log, periksa apakah pendapatan tersebut disetorkan sebagai pendapatan operasional lainnya
Tujuan Audit	Memastikan bank memperoleh pendapatan dari jasa pencetakan mutasi transaksi

Sumber : Mohamad Irianto, 2014. *Prosedur Audit Customer Service*, diolah

2. Penutupan Rekening Tabungan

Mohammad Irianto berpendapat bahwa Proses penutupan rekening terbilang langka dan jarang karena nasabah pada umumnya tidak peduli dengan nasib rekening tabungannya manakala saldo tabungannya nihil. Rekening tabungan nasabah yang nihil dan tidak ada transaksi dalam suatu tempo yang ditetapkan, sistem komputer secara otomatis akan mengubah status semula aktif menjadi inaktif. (Mohamad Irianto, 2014 : 92)

Syarat penutupan rekening tabungan (jika dilakukan) oleh nasabah, secara umum adalah sebagai berikut :

1. Dilakukan sendiri oleh pihak rekening yang sah, dan disertai surat kuasa jika diwakilkan.
2. Dikenakan biaya administrasi penutupan rekening.

Alur proses penutupan rekening tabungan secara umum adalah sebagai berikut :

1. Nasabah menghadap *Customer Service* dan mengisi formulir penutupan tabungan.

2. *Customer Service* menerima berkas penutupan tabungan dari nasabah berikut buku tabungan (jika ada).

Kriteria : Berkas penutupan rekening dan data identitas pemilik rekening ditulis lengkap pada formulir penutupan rekening tabungan

3. Penutupan rekening diajukan oleh pemilik rekening sah
4. *Customer Service* memproses penutupan rekening tabungan, menuliskan biaya administrasi pada formulir penutupan rekening tabungan.

Kriteria : Nasabah dikenakan biaya penutupan rekening

5. *Customer Service* menyerahkan berkas dokumen penutupan rekening tabungan ke *Customer Service Officer*
6. *Customer Service Officer* menandatangani formulir penutupan rekening tabungan
7. *Customer Service Officer* mengembalikan berkas rekening kepada *Customer Service* untuk diproses lebih lanjut
8. *Customer Service* mengembalikan berkas formulir penutupan tabungan kepada nasabah untuk diajukan ke teller dan menahan copy formulir penutupan rekening tabungan untuk arsip.

Jika arus proses penutupan rekening tabungan seperti diatas maka risiko, kontrol, dan prosedur auditnya sebagai berikut :

Tabel 2.3
RISIKO, SERTA KONTROL DAN PROSEDUR AUDIT

Risiko	Berkas dan data penutupan rekening tabungan tidak lengkap
Kontrol	Customer Service memeriksa kelengkapan berkas penutupan rekening dan kelengkapan data nasabah termasuk buku tabungan.
Tujuan Kontrol	Mencegah komplain dari nasabah yang sah
Prosedur Audit	Lakukan <i>interview</i> dan <i>observasi on site habit</i> / kebiasaan <i>Customer Service</i> saat melayani / menangani nasabah
Tujuan Audit	Memastikan Customer Service melaksanakan tugas sesuai prosedur

Sumber :Mohamad Irianto.2014.Prosedur Audit Customer Service, diolah