

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sistem keuangan di Indonesia pada saat ini mengalami situasi yang dapat dikatakan paling genting khususnya pada dunia perbankan. Apabila tidak ada sistem keuangan, maka akan membawa perekonomian ke era terbelakang. Sistem pembayaran dan intermediasi tidak akan berjalan tanpa adanya sistem keuangan. Pada dasarnya perbankan merupakan tatanan dalam perekonomian suatu negara yang memiliki peran utama dalam menyediakan, memberikan dan melayani fasilitas jasa-jasa keuangan perbankan yang telah disediakan. Kondisi perekonomian yang sulit, menyebabkan terjadinya perubahan peraturan, dan persaingan yang semakin tajam antar dunia perbankan.

Hal ini menjadikan alasan untuk manajemen bank agar mampu menghadapi dan mengantisipasi semua keadaan yang akan terjadi, khususnya pada kondisi internal perbankan yang dapat menjadi faktor utama dalam menghadapi sulitnya persaingan antar dunia perbankan. Dalam hal ini pengawasan pada unit kerja, dapat dilakukan secara internal maupun oleh pihak eksternal. Pengawasan internal ini dapat dilakukan dengan menggunakan kebijakan yang terdapat pada *Standard Operating Prosedur* (SOP) pada perusahaan. Pengawasan yang dilakukan pada setiap bagian unit kerja dapat dilakukan oleh Auditor Intern. Pemeriksaan oleh Satuan Kerja Audit Intern (SKAI) bertujuan untuk memastikan bahwa segala

aktivitas yang dilaksanakan secara hati-hati dan menjalankan segala sesuatu dengan tidak membuang waktu, tenaga dan biaya dengan peraturan yang terdapat pada perusahaan.

Seluruh aktivitas atau kegiatan dalam dunia perbankan akan dibukukan dan diperiksa oleh unit kerja operasional. Kemudian petugas audit harus merancang dan melaksanakan prosedur audit yang sesuai dengan kondisi yang akan diperiksa untuk mendapatkan bukti audit yang akurat. Seorang petugas audit harus mendokumentasikan pekerjaan yang dilakukannya untuk menjadi dasar laporan auditor. Oleh karena itu, petugas audit mempunyai tuntutan untuk memiliki wawasan atau pengetahuan mengenai aktivitas dan kontrol secara umum dalam operasional dalam dunia perbankan.

Salah satu bagian unit kerja yang harus mendapatkan perhatian atau pengawasan khusus dari seorang petugas audit yaitu bagian *customer service*, karena bagian *customer service* mempunyai pengaruh besar dalam keberhasilan mendapatkan kepercayaan dari para nasabah dan untuk memajukan usaha perbankan sangat besar. Seorang petugas *customer service* melakukan pekerjaan yang rutin dan monoton yang dapat dikatakan memiliki potensi kekeliruan saat bekerja. Tugas seorang *customer service* yaitu memberikan dan melayani calon nasabah yang membutuhkan informasi mengenai pelayanan dan produk-produk perbankan. Pada sebagian bank peran seorang *customer service* dapat menjadi kontroller atau mengendalikan kegiatan operasional bagian teller seperti mengawasi perhitungan uang cash pada awal dan akhir hari kerja, sebagai

pengendali distribusi dan aktifasi kartu ATM, pembukaan dan penutupan rekening tabungan.

Menjadi petugas customer service dapat dikatakan memiliki tanggung jawab yang berat karena itu seorang customer service membutuhkan konsentrasi yang tinggi dan stamina. Hal ini disebabkan Customer Service bertatap atau berhadapan langsung oleh calon nasabah atau nasabah setiap harinya dan memberikan pelayanan yang optimal yang menjadikan sebuah perusahaan dapat terus berjalan.

Seorang *customer service* dapat berperan sebagai pemberi informasi yang cukup memuaskan kepada nasabah dan juga melayani aktifitas pra-transaksi. Tujuannya agar mempercepat proses kerja pada bagian *teller*. Dan juga *customer service* dapat menjadi pengontrol pada bagian *teller* yang bertujuan untuk mengurangi terjadinya kecurangan pada bagian *teller*. Manfaat dari melibatkan petugas *customer service* sebagai pengontrol, dual kontrol maka aktifitas *teller* dapat berjalan dengan efektif.

Dalam menjalankan segala aktivitas operasionalnya, petugas customer service harus melakukannya sesuai dengan *standar operating procedure* (SOP) yang telah ditetapkan pada perusahaan. Adanya kemungkinan kesalahan yang terjadi yang disebabkan oleh petugas *customer service*, seperti terlewatnya atau tidak telitinya saat membukukan atau menulis nomer seri tabungan masing-masing nasabah pada buku customer service, dan kurang terampilnya customer service dalam menghadapi komplain dari para nasabah.

Customer Service mempunyai peranan penting pada dunia perbankan. Tugas utama dari seorang customer service yaitu memberikan pelayanan yang optimal kepada calon nasabah dan menjalin hubungan yang baik. Maka pada setiap bank perlu adanya pemeriksaan terhadap kegiatan operasionalnya. Alat yang digunakan untuk memeriksa, memantau dan memberikan perbaikan suatu kegiatan operasional dengan dilakukannya audit operasional dari pihak intern bank.

Petugas audit perlu melakukan prosedur penilaian risiko untuk mengetahui kecurangan yang berdampak pada kegiatan operasional bagian *customer service*, menyelidiki dengan teliti situasi yang menimbulkan keraguan mengenai aktivitas yang dijalankan. Tujuan dalam penilaian ini agar dapat mencegah, mendeteksi, dan kemudian mengoreksi kesalahan yang dilakukan.

Tujuan dilakukan audit operasional adalah untuk mengevaluasi kinerja yang dilakukan, membuat rekomendasi untuk perbaikan atas kesalahan, dan menilai risiko yang terjadi. Jenis – jenis audit kinerja ada dua yaitu audit efisiensi dan efektifitas. Audit efisiensi digunakan untuk menilai pemakaian sumber daya suatu organisasi, sedangkan audit efektifitas untuk menilai kebijakan-kebijakan organisasi untuk mencapai tujuan.

Sistem Pengendalian Intern (SPI) merupakan komponen yang penting dalam setiap bank agar kegiatan operasional bank berjalan sehat dan aman. Fungsi dari Sistem Pengendalian Intern yaitu untuk menjaga dan mengamankan harta kekayaan bank, menjamin ketersediaannya laporan yang akurat, meningkatkan

kepatuhan terhadap ketentuan yang telah ditetapkan, mengurangi risiko penyimpangan dan pelanggaran.

Oleh karena itu, Penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan mengambil judul **“Prosedur Audit Aktivitas Bagian Customer Service Pada Bank BTN Cabang Surabaya”**

## 1.2 Penjelasan Judul

Untuk memperjelas terhadap judul Tugas Akhir ini, maka dalam penyusunan menjelaskan setiap kata demi kata secara keseluruhan. Adapun penjelasan judul Tugas Akhir sebagai berikut :

### 1. Prosedur

MC Maryati (2008 : 43) mendefinisikan prosedur adalah serangkaian dari tahapan-tahapan atau urutan dari langkah-langkah yang saling terkait dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

### 2. Audit

Arens, Elder dan Beasley (2011 :4) mendefinisikan Audit adalah pengumpulan data dan evaluasi bukti tentang informasi untuk menentukan dan melaporkan derajat kesesuaian antara informasi dan kriteria yang ditetapkan.

### 3. Aktivitas

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), Aktivitas artinya “Keaktifan, kegiatan atau salah satu kegiatan kerja yang dilaksanakan dalam tiap bagian di dalam perusahaan.

#### 4. Bagian

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) bagian merupakan kata benda, sepecaal dari sesuatu yang utuh.

#### 5. Customer Service

Kasmir (2008 : 180) mendefinisikan Customer Service adalah Petugas bank yang berada di front office yang bertanggung jawab atas pemberian jasa pelayanan perbankan kepada masyarakat.

#### 6. Bank BTN

Bank Tabungan Negara atau di sebut BTN adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang berbentuk perseroan terbatas dan bergerak dibidang jasa keuangan perbankan.

### 1.3 **Perumusan Masalah**

Adapun yang menjadi perumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana alur proses kerja audit untuk pemeriksaan bagian *customer service* ?
2. Bagaimana potensi risiko yang akan terjadi di bagian *customer service* serta kontrol yang mencegah terjadinya risiko ?
3. Bagaimana prosedur audit terhadap aktivitas operasional dibagian *customer service* yang sesuai dengan *Standar Operating Prosedur* Bank BTN ?
4. Apa saja hambatan yang terjadi pada audit *customer service* ?
5. Bagaimana alternatif solusi pada audit *customer service* ?

#### 1.4 **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini mempunyai maksud untuk mengetahui dan mendapatkan gambaran yang jelas mengenai :

1. Untuk mengetahui alur proses kerja audit untuk pemeriksaan di bagian *customer service*.
2. Untuk mengetahui potensi risiko yang terjadi di bagian *customer service* serta kontrol yang mencegah terjadinya risiko
3. Untuk mengetahui prosedur audit terhadap aktivitas bagian *customer service* yang sesuai *Standar Operating Procedur* pada Bank BTN Surabaya

#### 1.5 **Manfaat Penelitian**

1. Bagi Pembaca
  - a. Pembaca dapat mengetahui dan memahami tentang Standar Operasional Prosedur pada Bank.
  - b. Pembaca dapat mengetahui dan memahami tentang prosedur audit aktivitas bagian *customer service* pada bank BTN.
2. Bagi Penulis
  - a. Dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang dunia perbankan khususnya mengenai proses alur kerja audit pada bagian *customer service* di Bank Tabungan Negara Cabang Pemuda Surabaya serta sebagai bekal bagi penulis untuk memasuki dan menghadapi dunia kerja.
  - b. Mengetahui bagaimana risiko yang terjadi pada bagian *customer service* serta kontrol untuk mencegah terjadinya risiko.

c. Mengetahui bagaimana prosedur audit terhadap aktivitas operasional di bagian customer service yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur di Bank Tabungan Negara.

3. Bagi Bank BTN Surabaya

Instansi dapat menerapkan prosedur audit bagian customer service dengan baik.

4. Bagi Stie Perbanas Surabaya

Dapat memberikan pemikiran terhadap ilmu di bidang perbankan dan keuangan khususnya mengenai audit operasional atas pelaksanaan kegiatan operasional kantor yang berkaitan dengan aktivitas *customer service* dalam perusahaan perbankan.

## 1.6 Metode Penelitian

Adapun metode penelitian dalam pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah :

1. Metode Wawancara

Wawancara adalah suatu proses tanya jawab secara lisan dimana terdapat dua atau lebih berhadapan secara fisik, dimana dilakukannya pengumpulan dengan cara bertanya langsung kepada salah satu pegawai Bank BTN Surabaya untuk mendapatkan informasi atau keterangan yang berkaitan dengan Prosedur Audit Aktivitas Bagian Customer Service.

2. Studi Pustaka



Pengumpulan data yang diperoleh dari berbagai macam referensi yang berkaitan dengan prosedur audit aktivitas bagian customer service dengan referensi yang erat kaitannya dengan yang dibahas.

