

Lampiran 1

SURAT PERNYATAAN IJIN PENELITIAN

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.
Kantor Cabang Surabaya
Jl. Pemuda No. 50 Surabaya 60271
Telp. 031. 5353513 (HUNTING)
Fax: 031. 5345073

www.btn.co.id



No : /Sby.Ut/GA/VI/2018
Lamp. : -

Surabaya, 04 Juni 2018

Kepada Yth:
Ka Prodi D3 Perbankan & Keuangan
STIE Perbanas Surabaya

Perihal : Keterangan Selesai Penelitian Skripsi

PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Surabaya dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Aulia Noviana Zulfa
NIM : 2015110928
Judul : Prosedur Audit Aktivitas Bagian Customer Service Pada BTN Cabang Surabaya

Telah selesai melakukan penelitian pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya

Demikian Surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana semestinya.

PT. BANK TABUNGAN NEGARA (Persero) Tbk
KANTOR CABANG SURABAYA


Arga Efanita Biskiantoro Anindi Siti Namirah
GA Sub Head Logistic Support Staff

LAMPIRAN 2
LEMBAR WAWANCARA

Pertanyaan Wawancara

1. Bagaimana alur proses kerja audit untuk 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 di bagian *customer service* sudah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Bank BTN ?

LAMPIRAN 3

CIF PEMBUKAAN REKENING TABUNGAN BTN CABANG
SURABAYA

*DIISI OLEH BANK Filled by Bank:

TANGGAL :

CABANG :

NIP :

CIF :

NO. REKENING :

JENIS NASABAH

Customer Status

NASABAH BARU

New Customer

NASABAH EKSISTING

Existing Customer

PENGINIAN DATA

Updating

PEMBUKAAN REK. BARU

Opening New Account

BERTINDAK UNTUK

Account Status

DIRI SENDIRI

Own Account

PIHAK YANG DIWAKILI

Beneficial Owner

ATAS NAMA On Behalf Of

ALASAN MEMBUKA REKENING DI BANK BTN

Purpose of Opening Account at Bank BTN

BUNGA

Interest

HADIAH

Gift

SYARAT KREDIT

Credit Terms

ATM

Automatic Teller Machine

LOKASI

Location

LAYANAN

Service

JENIS SETORAN UNTUK PEMBUKAAN REKENING

Type of Fund

TUNAI

Cash

PEMINDAHBUKUAN

Overbooking

TRANSFER

Transfer

MAKSUD DAN TUJUAN BERHUBUNGAN DENGAN BANK

Purpose of Relationship with Bank

SIMPANAN

Saving

INVESTASI

Investment

PINJAMAN

Loan

LAINNYA

Others

INFORMASI NASABAH Customer Information

DATA PRIBADI Customer Data

NAMA LENGKAP Full Name :

Sesuai Kartu Identitas As Identity Cards

NAMA ALIAS Alias :

GELAR SEBELUM NAMA Title Before Name :

GELAR SESUDAH NAMA Title After Name :

TEMPAT LAHIR Place of Birth :

TANGGAL LAHIR Date of Birth :

NAMA GADIS IBU KANDUNG Mother's Maiden Name :

JENIS KELAMIN Gender

LAKI-LAKI

Male

PEREMPUAN

Female

KEWARGANEGARAAN Citizenship

WNI

Indonesia Citizen

WNA, NEGARA

Foreigner, Country

JENIS IDENTITAS UTAMA Main Identity Card Type

KTP

ID Card

PASPOR&KITAS/KITAS

Passport & Temporary Resident Visa Permanent Resident Visa

AKTA/KP/KM/NIK

Birth Certificate/Student Card/NIK

NOMOR IDENTITAS ID Card No. :

MASA BERLAKU IDENTITAS Expiration Date

Tgl. Bln. Thn.

SEMUR HIDUP

Life Time

AGAMA Religion

ISLAM

PROTESTAN

KATHOLIK

BUDHA

HINDU

KONG HU CHU

PENGHAYAT KEPERCAYAAN

PENDIDIKAN Education

S3

S2

S1

D3

D2

D1

SD

SMP

SMA

NON PENDIDIKAN

STATUS PERKAWINAN Marital Status

MENIKAH

Married

DUDA/JANDA

Widower

BELUM MENIKAH

Single

PERJANJIAN PISAH HARTA Prenuptial Agreement

YA

Yes

TIDAK

No

JUMLAH TANGGUNGAN Number of Dependents

ORANG

Person

JUMLAH ANAK Number of Children

ORANG

Person

INFORMASI PEKERJAAN Occupation

PEKERJAAN SAAT INI Current Occupation

PEGAWAI PEMERINTAHAN

Gov't

MILITER

Army

PEJABAT NEGARA

State/Local Gov't Employee

POLRI

Police

PELAJAR/MAHASISWA

Student

PENGAJAR

Teachers

IBU RUMAH TANGGA

Housewife

PENSIUNAN

Pensioner

WIRASWASTA

Entrepreneur

ENGINEERING

Engineering

KONSULTAN ANALIS

Analyst

DOKTER

Doctor

HUKUM (pengacara, Notaris)

Law Firm (Lawyer, Notary)

PEKERJA SENI

(Artist, Musician, Painter etc.)

LAIN-LAIN

Others

Wajib diisi

NPWP Taxpayer Registration Number : ADA Available BELUM ADA Not Available

NO. NPWP (UNTUK PAJAK) Taxpayer Registration Number No. :

HOBI NASABAH Hobby :

TELEPON SELULAR (HP) Mobile/Cell Phone :

TELEPON RUMAH Home Phone :

EMAIL :

STATUS TEMPAT TINGGAL Status of Residence

MILIK SENDIRI

Own House

KONTRAK

Rented House

KOS

Boarding House

ORANG TUA

Family House

DINAS / INSTANSI

Company Housing

ALAMAT SESUAI IDENTITAS Address As Identity Cards :

RT : RW :

KELURAHAN Urban Village :

KECAMATAN Sub-District :

KAB/KOTA District :

PROVINSI Province :

KODE POS Postal Code :

ALAMAT SAAT INI Current Address :

(Jika berbeda dengan identitas) If Different from ID Cards

KODE POS Postal Code :

NAMA PERUSAHAAN Company Name :

BIDANG USAHA Nature of Business :

PANGKAT / JABATAN Title :

TANGGAL MULAI BEKERJA Employment Start Date

Tgl. Bln. Tahun

ALAMAT KANTOR Company Address :

KODE POS Postal Code :

NOMOR TELEPON KANTOR Office Phone No. :

EMAIL KANTOR Office Email :

SUSUNAN MANAJEMEN SESUAI AKTA PENDIRIAN / PERUBAHAN TERAKHIR Management Team

NAMA DIREKTUR UTAMA <small>President Director</small>	:	ALAMAT (Sesuai Identitas) <small>Address As Identity Cards</small>	:
JENIS DOKUMEN IDENTITAS <small>Identity Card Type</small>	:	<input type="checkbox"/> KTP <input type="checkbox"/> PASPOR & KITAP/KITAS <small>ID Card Passport & Temporary/Permanent Resident Visa</small>	TELEPON (HP) <small>Phone (mobile/Cell phone)</small>	:
NOMOR IDENTITAS <small>Identity Card No.</small>	:	NAMA KOMISARIS UTAMA <small>Chairman</small>	:
ALAMAT (Sesuai Identitas) <small>Address As Identity Cards</small>	:	JENIS DOKUMEN IDENTITAS <small>Identity Card Type</small>	:	<input type="checkbox"/> KTP <input type="checkbox"/> PASPOR & KITAP/KITAS <small>ID Card Passport & Temporary/Permanent Resident Visa</small>
TELEPON (HP) <small>Phone (mobile/Cell phone)</small>	:	NOMOR IDENTITAS <small>Identity Card No.</small>	:
NAMA DIREKSI <small>Director</small>	:	ALAMAT (Sesuai Identitas) <small>Address As Identity Cards</small>	:
JENIS DOKUMEN IDENTITAS <small>Identity Card Type</small>	:	<input type="checkbox"/> KTP <input type="checkbox"/> PASPOR & KITAP/KITAS <small>ID Card Passport & Temporary/Permanent Resident Visa</small>	TELEPON (HP) <small>Phone (mobile/Cell phone)</small>	:
NOMOR IDENTITAS <small>Identity Card No.</small>	:	NAMA KOMISARIS <small>Chairman</small>	:
ALAMAT (Sesuai Identitas) <small>Address As Identity Cards</small>	:	JENIS DOKUMEN IDENTITAS <small>Identity Card Type</small>	:	<input type="checkbox"/> KTP <input type="checkbox"/> PASPOR & KITAP/KITAS <small>ID Card Passport & Temporary/Permanent Resident Visa</small>
TELEPON (HP) <small>Phone (mobile/Cell phone)</small>	:	NOMOR IDENTITAS <small>Identity Card No.</small>	:
NAMA DIREKSI <small>Director</small>	:	ALAMAT (Sesuai Identitas) <small>Address As Identity Cards</small>	:
JENIS DOKUMEN IDENTITAS <small>Identity Card Type</small>	:	<input type="checkbox"/> KTP <input type="checkbox"/> PASPOR & KITAP/KITAS <small>ID Card Passport & Temporary/Permanent Resident Visa</small>	TELEPON (HP) <small>Phone (mobile/Cell phone)</small>	:
NOMOR IDENTITAS <small>Identity Card No.</small>	:	PERSON IN CHARGE PERUSAHAAN: <small>Person In Charge of Company</small>	:
ALAMAT (Sesuai Identitas) <small>Address As Identity Cards</small>	:	JABATAN PERSON IN CHANGE <small>Position of Person In Charge</small>	:
TELEPON (HP) <small>Phone (mobile/Cell phone)</small>	:	JENIS DOKUMEN IDENTITAS <small>Identity Card Type</small>	:	<input type="checkbox"/> KTP <input type="checkbox"/> PASPOR & KITAP/KITAS <small>ID Card Passport & Temporary/Permanent Resident Visa</small>
NAMA DIREKSI <small>Director</small>	:	NOMOR IDENTITAS <small>Identity Card No.</small>	:
JENIS DOKUMEN IDENTITAS <small>Identity Card Type</small>	:	<input type="checkbox"/> KTP <input type="checkbox"/> PASPOR & KITAP/KITAS <small>ID Card Passport & Temporary/Permanent Resident Visa</small>	ALAMAT (Sesuai Identitas) <small>Address As Identity Cards</small>	:
NOMOR IDENTITAS <small>Identity Card No.</small>	:	TELEPON (HP) <small>Phone (mobile/Cell phone)</small>	:

INFORMASI BENEFICIAL OWNER BO Information

NAMA LENGKAP Full Name :

NAMA ALIAS Alias :

TEMPAT LAHIR Place of Birth :

TANGGAL LAHIR Date of Birth :

JENIS KELAMIN Gender : **LAKI-LAKI** **PEREMPUAN**
Male Female

STATUS PERKAWINAN Marital Status : **MENIKAH** **DUDA/JANDA**
Married Widower

KEWARGANEGARAAN Citizenship : **WNI** **WNA, NEGARA**
Indonesian Citizen Foreigner, Country

JENIS IDENTITAS UTAMA Main Identity Card Type : **KTP** **PASPOR & KITAS/KITAP**
ID Card Passport & Temporary/Permanent Resident Visa

NOMOR IDENTITAS Identity Card No. :

MASA BERLAKU IDENTITAS Expiration Date : [][] [][] [][] [][] [][] **SEUMUR HIDUP**
Life Time

ALAMAT SAAT INI Current Address :

.....

TELEPON SELULAR (HP) Mobile / Cell Phone :

TELEPON RUMAH Home Phone :

EMAIL :

NPWP Taxpayer Registration Number : **ADA** **BELUM ADA**
Available Not Available

NO. NPWP (UNTUK PAJAK) Taxpayer Registration Number No. :

PEKERJAAN SAAT INI Current Occupation :

JABATAN Position :

ALAMAT KANTOR Company Address :

.....

NOMOR TELEPON KANTOR Office Phone No. :

EMAIL KANTOR Office Email :

SUMBER DANA UTAMA Sources of Income : **GAJI** **HASIL USAHA** **INVESTASI**
Salary Business Investment

LAINNYA Others :

PENGHASILAN PER BULAN Income per Month : Rp

PENGHASILAN PER TAHUN Income per Year : Rp

PERKIRAAN TRANSAKSI 1 TAHUN Normal Average Transaction Activity of One Year Rp

PEMBUKAAN REKENING BARU New Account Opening

JENIS TABUNGAN Saving Account Type

TABUNGAN BTN BATARA **TABUNGAN BTN VALAS**

TABUNGAN BTN PRIMA **LAINNYA** Others :

JENIS GIRO Current Account

GIRO BTN RUPIAH **GIRO BTN VALAS** **LAINNYA** Others :

JENIS DEPOSITO Time Deposit

DEPOSITO BTN RUPIAH **DEPOSITO ON CALL RUPIAH**

DEPOSITO BTN VALAS **DEPOSITO ON CALL VALAS**

LAINNYA Others :

KHUSUS DEPOSITO / DEPOSITO ON CALL

JUMLAH NOMINAL Amount : Rp

TERBILANG In Words :

MATA UANG Currency Type : **RUPIAH** **USD** **SGD** **LAINNYA** Others :

JANGKA WAKTU Time Period : **1 BULAN** **2 BULAN** **3 BULAN**
1 Month 2 Month 3 Month

6 BULAN **12 BULAN** **24 BULAN**
6 Month 12 Month 24 Month

LAINNYA Others : **BULAN/HARI** (coret Salah Satu)
Month/Day (streak one)

SUKU BUNGA Rate : % PA

PERPANJANGAN Extension : **OTOMATIS** **TIDAK OTOMATIS**
Automatic Not Automatic

CARA PEMBAYARAN BUNGA Interest Payment Method : **KAPITALISASI KE POKOK**
 PEMINDAHBUKUAN KE REKENING BTN :

KLIRING KE :

REKENING TUJUAN PENCAIRAN DEPOSITO :

.....

KHUSUS SERTIFIKAT DEPOSITO Certificate of Time Deposit

DENOMINAL	LEMBAR

*DISI OLEH BANK Filled by Bank

TANGGAL : _____
Date

CABANG : _____
Branch

NIP : _____
Officer Code

CIF : _____

NO. REKENING : _____
Account Number

JENIS NASABAH
Customer Status

- NASABAH BARU
New Customer
- NASABAH EKSISTING
Existing Customer
- PENGKINIAN DATA
Updating
- PEMBUKAAN REK. BARU
Opening New Account
- DIRI SENDIRI
Own Account
- PIHAK YANG DIWAKILI
Beneficial Owner

BERTINDAK UNTUK
Account Status

ATAS NAMA On Behalf of _____

BENTUK BADAN USAHA (Form of Entity)

- PT (PERSEORAN TERBATAS)
Limited Liability Company
- YAYASAN
Foundation
- LAINYNYA
Others
- CV/FA
CV/FA
- KOOPERASI
Cooperative

MAKSUD DAN TUJUAN BERHUBUNGAN DENGAN BANK
Purpose of Relationship with Bank

- PENERIMAAN GAJI
Wage Revenue
- PINJAMAN
Loan
- ESCROW ACCOUNT
- TRANSAKSI USAHA
Business Transaction
- SIMPANAN
Saving
- JAMINAN
Warranty
- LAINYNYA
Others

JENIS SETORAN UNTUK PEMBUKAAN REKENING
Type of Fund

- TUNAI
Cash
- PEMINDAHBUKUAN
Overbooking
- TRANSFER
Transfer
- LAINYNYA
Others

INFORMASI PERUSAHAAN Company's Information

NAMA PERUSAHAAN/INSTANSI : /Entity's Name: _____

BENTUK BIDANG USAHA : / Business Sector :

- PERTANIAN, PERBURUAN & KEHUTANAN
Agriculture
- PERDAGANGAN BESAR & ECERAN
Wholesalers & Retailers
- LISTRIK, GAS & AIR
Electricity, Gas & Air
- KONSTRUKSI
Construction
- TRANSPORTASI, PERGUDANGAN & KOMUNIKASI
Transportation, Warehousing & Communications
- ADMINISTRASI PEMERINTAHAN
Government Administration
- PERTANAHAN, & JAMINAN SOSIAL WAJIB
Government Administration, Landings & Social Warranties
- PERTAMBANGAN & PENGGALIAN
Mining
- INDUSTRI PENGOLAHAN
Processing Industry
- PENYEDIAAN AKOMODASI & PENYEDIAAN MAKAN MINUM
Providing Accommodations, Supplying Food & Drinks
- JASA KESEHATAN & KEGIATAN SOSIAL
Health & Society Service
- JASA PERANTARA KEUANGAN
Finance Service
- LAINYNYA
Others

ALAMAT PERUSAHAAN/INSTANSI : /Company's Address : _____

KELURAHAN

Urban Village

KECAMATAN

Sub-District

KAB/KOTA

District

KODE POS

Postal Code

TELEPON KANTOR

Phone No.

FAX

Fax

EMAIL KANTOR

Email

WEBSITE

ALAMAT PABRIK / LOKASI USAHA : /Factory Address / Business Location : _____

KELURAHAN

Urban Village

KECAMATAN

Sub-District

KAB/KOTA

District

KODE POS

Postal Code

ALAMAT PENGIRIMAN SURAT MENYURAT : /Mailing Address:

- KANTOR
Office
- PABRIK / LOKASI USAHA
Factory
- LAINYNYA
Others

NO. ANGGARAN DASAR

TEMPAT PENDIRIAN PERUSAHAAN

Place of Establishment

TANGGAL PENDIRIAN PERUSAHAAN : Tgl _____ Bln _____ Tahun _____
Date of Establishment

NOMOR AKTA PENDIRIAN

Deed of Establishment No. _____

DITERBITKAN DI

Place of Identity Issued _____

TANGGAL AKTA PENDIRIAN

Date of Identity Issued : Tgl _____ Bln _____ Tahun _____

NO. AKTA PERUBAHAN TERAKHIR

Deed of Last Amendment No. _____

TANGGAL AKTA PERUBAHAN TERAKHIR

Date of Deed of Last Amendment : Tgl _____ Bln _____ Tahun _____

NPWP

Taxpayer Registration Number _____

DITERBITKAN DI

Place of Identity Issued _____

BERLAKU HINGGA

Expired Date

: Tgl _____ Bln _____ Tahun _____

GO PUBLIC

Go Public

: YA TIDAK

NEGARA DOMISILI

Country of Domicile _____

NO. TDP

Company Registration Certificate No. _____

BERLAKU HINGGA

Expired Date

: Tgl _____ Bln _____ Tahun _____

NO. SIUP

Letter of Business Permit No. _____

BERLAKU HINGGA

Expired Date

: Tgl _____ Bln _____ Tahun _____

NO. SITU

SITU No. _____

BERLAKU HINGGA

Expired Date

: Tgl _____ Bln _____ Tahun _____

DOKUMEN LAINNYA

Other Document _____

BERLAKU HINGGA

Expired Date

: Tgl _____ Bln _____ Tahun _____

SURAT IZIN KEGIATAN

Activity License _____

BERLAKU HINGGA

Expired Date

: Tgl _____ Bln _____ Tahun _____

SUMBER DANA

Source of Funds

- PINJAMAN
Loan
- BUNGA / SAHAM
Interest / Stock
- HASIL INVESTASI
Investment
- HASIL USAHA
Business
- LAINYNYA
Others

ASET PERUSAHAAN

Company's Asset

> Rp 50 JUTA - Rp 100 M / Billion

> Rp 50 JUTA - Rp 500 JUTA / Million

> Rp 100 M - Rp 500 M / Billion

> Rp 500 JUTA - Rp 10 M / Billion

> Rp 500 M / Billion

PENDAPATAN USAHA PER TAHUN

Business Revenue Per Year

> Rp 300 JUTA / Million

> Rp 300 JUTA - Rp 2,5 M / Billion

> Rp 200 M / Billion

> Rp 2,5 M - Rp 50 M / Billion

Lampiran 4

SLIP PENUTUPAN REKENING TABUNGAN



KC / KCP / KK : _____

Form 07/RFSD/2014

Tanggal : _____

FORMULIR PENUTUPAN REKENING

Jenis Rekening : Tabungan Giro Lainnya : _____

No. Rekening : _____

Nama : _____

Alamat : _____

Telepon : _____

Alasan Penutupan :

Pembayaran :

Tunai

Pemindahbukuan

Kredit rekening no. : _____

Atas nama : _____

CUSTOMER SERVICE

NASABAH

- Dengan ini nasabah (pemohon penutupan rekening) menyatakan bertanggung jawab sepenuhnya atas rekening yang ditutup apabila dikemudian hari terdapat tuntutan dari pihak lain.

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Aulia Noviana Zulfa
Alamat : Jalan Bojong Asri XII Blok F15 No. 18 Narogong
Indah. Bekasi Timur
NIM : 2015110928
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Program Pendidikan : Diploma 3

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya yang berjudul :

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

Adalah benar-benar merupakan karya saya sendiri bahkan bukan jiplakan dari karya ilmiah orang lain serta bukan hasil dibuatkan oleh orang lain/ pihak lain. Apabila di kemudian hari ternyata pernyataan saya tersebut tidak benar , maka saya bersedia menerima sanksi beru pembatalan Tugas Akhir beserta segala hal yang terkait dengan skripsi tersebut.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya .

Surabaya,

Yang menyatakan,

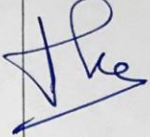


Aulia Noviana Zulfa

Yayasan Pendidikan Perbanas Jawa Timur
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya
 Jalan Nginden Semolo 34-36 Surabaya, Telp. (031)5947151 - 52 / Fax. (031)5935937

DAFTAR PERBAIKAN TUGAS AKHIR

Ujian ke - 1

Nama : AULIA NOVIANA ZULFA
 N I M : 2015110928
 Program Pendidikan : D3 Perbankan dan Keuangan
 Hari, tanggal : Senin, 20 Agustus 2018

	Halaman	ACC Penguji
<p>Prinyono, MM dan sebaiknya & Audit bukan CS prosedur Audit mohon dilengkapi</p>		
<p>Kristijadi, Dr. baik pengetikan penjelasan ttg Audit kurang tambahkan potensi risiko Audit - CS. satukan CS dengan Audit proses.</p>		

Ujian : ADA / TIDAK ADA *)

Mengetahui,
 Dosen Pembimbing



HJ. ANGGRAENI, S.E., M.Si.

Tim Penguji,
 Sekretaris



HJ. ANGGRAENI, S.E., M.Si.



Ketua Program Studi Diploma 3

Tanggal :

(Drs. Ec. Mochammad Farid, MM.)

Dosen Pembimbing,

Tanggal :

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