

**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**

## PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

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 :

Dosen Pembimbing

Tanggal :



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

Ketua Program Studi Diploma 3

Tanggal :



**(Drs. Ec. Mochammad Farid, MM.)**

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

**Aulia Noviana Zulfa**

**2015110928**

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

STIE Perbanas Surabaya

**ANGGRAENI**

STIE Perbanas Surabaya

Email : [Anggi@perbanas.ac.id](mailto:Anggi@perbanas.ac.id)

Wonorejo Timur 16 Surabaya

**ABSTRACT**

*One of the work unit's part that 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 Tabungan Negara Surabaya. Method is done by direct interview to Service Assurance Staff PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk 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 implications of this research are for the bank to keep the rules in effect so that the employees always comply with the rules according to applicable Standard Operating Procedures, Enhance competitive advantage through innovative product development, services and strategic network based on the latest technology, Preparing and developing Human Capital quality, professional and high integrity.*

**Keywords : Audit Procedure, Customer Service**

**PENDAHULUAN**

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.

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 *controller* 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 nomor 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 peting 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 ketersedianya laporan yang akurat, meningkatkan kepatuhan terhadap ketentuan yang telah ditetapkan, mengurangi risiko penyimpanan dan pelanggaran.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **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 asal mula terjadinya bank, maka pengertian bank adalah meja atau tempat untuk menukarkan uang. Kemudian pengertian bank menurut Undang-Undang RI Nomer 10 Tahun 1998 tanggal 110 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”.

#### 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).

#### 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)

#### 3. 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.

#### 4. Liaison Officer

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

#### 5. Pusat Informasi

Customer Service adalah satu-satunya personil yang dengan mudah dihubungi nasabah pada kesempatan pertama, maka petugas Customer 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.

##### 1. Sales ( Penjual)

Customer 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.

##### 2. 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

### **Pengertian Audit**

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

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 diperiksanya. (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 perencanaan penugasan, 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 efektifitas 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 pengelolaannya 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.

#### **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 langkah-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).

## **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.

## **Audit dalam Kegiatan Operasional Bank**

Audit kegiatan bank adalah suatu pengujian menyeluruh terhadap tujuan organisasi, kegiatan, dan teknik-teknik manajemen. Audit kegiatan bank meliputi semua aspek, bisa ditinjau dari struktur organisasi sehingga audit diawali dari unit kerjanya, bisa ditinjau dari produk, sehingga audit diawali dari jenis produk atau jasa, atau bisa ditinjau dari buku besar yang digunakan.

Dalam melakukan audit bidang operasional ini hendaknya auditor intern bank sudah memahami prosedur kerja serta jenis-jenis transaksi penting yang dilakukan oleh bank dan hubungan antara satu transaksi dengan transaksi lainnya. Selain itu, yang harus dipertimbangkan kemungkinan adanya perlakuan istimewa dalam transaksi antara bank dengan pihak-pihak tertentu yang mempunyai hubungan istimewa dengan bank.

## **GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN**

### **Profil Usaha**

Pemerintah Hindia Belanda melalui koninlijik Besluit No. 27 Tanggal 16 Oktober 1897 mendirikan POSTPAARBANK, yang kemudian harus hidup dan berkembang serta tercatat memiliki empat cabang yaitu Jakarta, Medan dan Makassar. Pada tahun 1940 kegiatannya terganggu, sebagai

akibat penyerbuan Jerman atas Neterland yang mengakibatkan penarikan tabungan bersa-besaran dalam waktu yang relatif singkat. Namun demikian keadaan keuangan POSTSPAARBANK pulih kembali pada tahun 1941.

Penegasan status BANK TABUNGAN NEGARA sebagai Bank milik Negara ditetapkan dengan Undang-Undang No. 20 tahun 1968 tanggal 19 Desember 1968 yang sebelumnya (sejak tahun 1964) BANK TABUNGAN NEGARA menjadi BI unit V. Jika tugas utama saat pendirian POSTSPAARBANK (1987) sampai dengan BANK TABUNGAN NEGARA (1968) adalah bergerak dalam lingkup penghimpunan dana masyarakat melalui tabungan, maka sejak tahun 1974 BANK TABUNGAN NEGARA ditambah tugasnya yaitu memberikan pelayanan KPR terjadi tanggal 10 Desember 1976. Karena itulah 10 Desember sebagai hari KPR bagi BTN.

Bentuk hukum BTN mengalami perubahan lagi pada tahun 1992, yaitu dengan dikeluarkannya PP No. 24 tahun 1992 tanggal 29 April 1992 yang merupakan pelaksanaan dari Undang-Undang No. 7 tahun 1992 bentuk hukum BTN berubah menjadi perusahaan perseroan. Sejak itu nama BTN menjadi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) dengan call name bank BTN. Berdasarkan kajian konsultan independent, price, Waterhouse Coopers, Ppemerintah melalui Menteri BUMN dalam surat No. S-55-44/-MBU/2000 tanggal 21 Agustus 2002, memutuskan Bank BTN sebagai bank umum dengan

fokus bisnis pembiayaan perumahan tanpa subsidi.

### **Visi dan Misi Perusahaan**

#### **Visi perusahaan**

Menjadi Bank yang terdepan dalam pembiayaan perumahan.

#### **Misi perusahaan**

1. Memberikan pelayanan unggul dalam pembiayaan perumahan dan industri terkait pembiayaan konsumsi dan usaha kecil menengah.
2. Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk, jasa dan jaringan strategis berbasis teknologi terkini
3. Menyiapkan dan mengembangkan Human Capital yang berkualitas, profesional dan memiliki integritas tinggi.

### **PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

Berdasarkan hasil penelitian pada PT Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya mengenai Prosedur Audit Aktivitas Bagian Customer Service Pada Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya. Berdasarkan penelitian tersebut maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Alur Proses Kerja Audit untuk Bagian Customer Service

Alur proses kerja merupakan suatu kegiatan atau langkah-langkah yang menggambarkan kegiatan audit pada bagian customer service sebagai berikut :

Alur proses pembukaan rekening tabungan seperti diatas, maka prosedur audit yang dilakukan pada bagian customer service yaitu :

1. Melakukan interview dan observasi on site kebiasaan

customer service di dalam menangani atau melayani pembukaan rekening tabungan nasabah.

2. Memeriksa secara sampling berkas pembukaan rekening tabungan
3. Memeriksa kelengkapan data dan memastikan customer service officer dan verifikator telah melakukan verifikasi validasi data calon nasabah.
4. Memeriksa kesesuaian tanda tangan nasabah pada kertas sampel tanda tangan dengan tandatangan pada copy kartu identitas nasabah dan formulir pembukaan rekening tabungan.

#### **Risiko yang terjadi di Bagian Customer Service serta Kontrol yang Mencegah Terjadinya Risiko**

1. Dokumen Nasabah Tidak Lengkap

Seorang nasabah terkadang lupa membawa kartu identitas seperti KTP (Kartu Tanda Penduduk) saat akan melakukan pembukaan tabungan.

##### **Kontrol :**

Seorang customer service harus memastikan dokumen calon nasabah telah lengkap sebelum proses pembukaan tabungan dilakukan. Seperti membawa kartu identitas (KTP / SIM / Kartu Mahasiswa).

Menginput data tidak sama dengan data nasabah.

2. Kesalahan yang dilakukan customer service dalam menginput data nasabah biasanya terjadi dalam penulisan nama nasabah tidak sesuai identitas nasabah.

##### **Kontrol :**

Untuk mencegah terjadinya ketidak telitian saat menginput data nasabah, customer service harus mengecek dan memastikan ulang kembali bahwa data yang dimasukan telah sama seperti data yang diberikan oleh nasabah.

3. Data identitas diri yang diisi pada formulir pembukaan rekening tabungan tidak lengkap.

Ketidak lengkapan identitas diri nasabah seperti tidak menulis secara lengkap alamat rumah dan nomer telpon pribadi. Potensi resiko yang akan timbul jika data nasabah tidak lengkap seperti tidak mencantumkan identitas pekerjaan adalah pihak bank tidak mengetahui sumber dana yang diperoleh oleh nasabah sehingga jika terjadi suatu kecurangan yang dilakukan nasabah maka akan terjadinya pencemaran nama baik bank.

##### **Kontrol :**

Customer service meminta kepada calon nasabah agar melengkapi identitas diri pada formulir pembukaan rekening tabungan dan melakukan verifikasi.

#### **Prosedur Audit Terhadap Aktivitas Operasional di Bagian Customer Service yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Bank BTN**

Standar Operasional Prosedur adalah bentuk rencana kerja dan sekaligus pedoman dalam bekerja. Sebagai suatu pedoman kerja yang sudah tertulis secara sistematis dalam suatu buku pedoman (Manual), diharapkan standar operasional

prosedur tersebut dapat bermanfaat baik terhadap customer service.

Menurut Ibu Irma Moeryanthy selaku Service Assurance Staff pada PT. Bank BTN cabang Pemuda, buku pedoman kerja (SOP) customer service sangat membantu dalam bekerja, dan dapat mengingatkan apa saja yang mungkin terlupa dalam melakukan pekerjaannya sebagai customer service. Selain itu, dalam satu kali sebulan customer service dan petugas frontliner lainnya sering melaksanakan Role play pada saat jam istirahat dengan tujuan untuk memperbaiki jika ada kesalahan atau ada hal-hal yang terlupa ketika melayani nasabah.

#### **Hambatan yang Timbul pada Audit Customer Service**

1. Pada saat pelaksanaan penugasan audit juga memiliki hambatan yang dialami, yaitu : Kegagalan sistem, apabila terjadi pemadaman listrik, maka sistem yang dibutuhkan untuk operasional terhambat.

2. Kekurangan pada data pendukung atau bukti pada transaksi pada saat pemeriksaan audit.

#### **Alternatif Solusi Pada Audit Customer Service**

Dari hambatan tersebut terdapat alternatif penyelesaiannya :

1. Pada saat mengalami kegagalan sistem, seorang IT segera untuk memperbaiki sehingga aktivitas dapat berjalan dengan baik. Dan juga KCP telah menyediakan genset pribadi untuk menjaga apabila terjadi lampu mati.
2. Melakukan Cross Selling atau pengecekan ulang dilakukan setiap bulannya.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan dari pembahasan-pembahasan yang telah dijelaskan pada sub bab sebelumnya, maka dapat mengambil kesimpulan bahwa penelitian yang dilakukan di Bank BTN Cabang Pemuda Surabaya mengenai Prosedur Audit Aktivitas bagian Customer Service , adalah sebagai berikut :

Alur proses kerja audit untuk bagian customer service merupakan suatu kegiatan atau langkah-langkah yang menggambarkan kegiatan audit pada bagian customer service sebagai berikut :

#### **Pembukaan Rekening Tabungan**

Pada aktivitas customer service saat melakukan proses dan langkah-langkah pembukaan rekening tabungan terdapat prosedur audit yang dilakukan pada bagian customer service yaitu :

1. Melakukan interview dan observasi on site kebiasaan customer service di dalam menangani atau melayani pembukaan rekening tabungan nasabah.
2. Memeriksa secara sampling berkas pembukaan rekening tabungan.
3. Memeriksa kelengkapan data dan memastikan customer service officer dan verifikator telah melakukan verifikasi validasi data calon nasabah.
4. Memeriksa kesesuaian tanda tangan nasabah pada kertas sampel tanda tangan dengan tandatangan pada copy kartu identitas nasabah dan formulir pembukaan rekening tabungan.

## Saran

1. Dari penelitian yang telah dilakukan adapun saran bagi audit pada Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya, yaitu :
2. Melakukan Follow Up untuk setiap hasil penemuan agar tidak terjadinya sangsi, kemudian memberikan poin reward tambahan kepada pegawai teladan atau yang sudah menjalankan tugas sesuai dengan Standar Operating Procedure dan melakukan tindak lanjut hingga ke akar masalah, sehingga masalah tidak akan terulang dimasa yang akan datang.

Prosedur audit aktivitas merupakan langkah-langkah atau ketentuan untuk menilai, mengevaluasi dan memantau jalannya segala aktivitas yang dilakukan khususnya pada bagian *customer service*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa prosedur audit aktivitas sangat berpengaruh terhadap segala aktivitas yang dilakukan oleh *customer service*. Hal ini mengandung implikasi agar kedepannya pihak bank lebih memperjelas peraturan-peraturan (tertulis), sehingga karyawan dapat berhati-hati dan selalu mematuhi peraturan yang ada dalam perusahaan atau sesuai dengan *standar operating procedur*

## DAFTAR RUJUKAN

- Siamat, Dahlan.2015. *Manajemen Lembaga Keuangan; Kebijakan dan Perbankan*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Modul sertifikasi Jenjang Kualifikasi III untuk Teller dan Customer Service tentang Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Ikatan Bankir Indonesia. 2016. *Modul Sertifikasi Bidang Audit Intern Bank untuk Audit Supervisor tentang Memahami Supervisi Audit Intern Bank*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Ikatan Bankir Indonesia.2013. *Modul Sertifikasi Tingkat I General Banking tentang Memahami*
- Bisnis Bank*. Jakarta :PT. Gramedia Pustaka Utama
- Irianto,Mohamad.2014. *Prosedur Audit Operasional Bank*. Jakarta : Salemba Empat
- Instruktur Laboratorium Bank STIE Perbanas Surabaya. 2016. *Modul Laboratorium Operasional Bank*. Surabaya : STIE Perbanas Surabaya
- Kasmir. 2014. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada
- \_\_\_\_\_, Bank dan Lembaga Keuangan. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada
- Theodorus M. Tuanokotta. 2017. *Audit Kontemporer*. Jakarta : Salemba Empat
- <https://www.btn.co.id/>
- Irma Moeryanthi *Service Assurance Staff Bank BTN Cabang Surabaya*