

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Perbankan di Indonesia memiliki peranan penting dalam perekonomian suatu negara yaitu sebagai lembaga perantara keuangan. Secara garis besar, perbankan didirikan dengan tujuan memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi finansial dengan menggunakan layanan-layanan perbankan yang telah disediakan oleh perbankan itu sendiri. Di era globalisasi ini, persaingan antar dunia perbankan semakin ketat, sehingga kelangsungan sistem suatu perbankan sangat ditentukan melalui kemampuannya dalam bersaing di industri keuangan di Indonesia. Persaingan antar perbankan di Indonesia menjadikan kondisi internal perbankan menjadi salah satu faktor yang patut dipertimbangkan mengingat bahwa strategi bukanlah faktor utama dalam menghadapi ketatnya persaingan antar industri perbankan. Dalam hal ini, selain dari kondisi manajerial, kondisi internal dari bagian operasional juga harus diperhatikan.

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia No 5/8/PBI/2003 diketahui bahwa sebagian besar risiko-risiko bank bersumber dari kegiatan operasional yang dijalankan. Untuk meminimalkan risiko-risiko tersebut maka perbankan perlu bertindak rasional, dalam artian lebih memperhatikan masalah efektivitas kegiatan yang dijalankan. Hal ini sangat penting untuk dilakukan karena dunia perbankan saat ini juga dihadapkan pada kompetisi yang bertambah ketat. Salah satu bagian penting

dari kegiatan operasional perbankan yang harus diperhatikan adalah bagian *Teller*, karena bagian teller dapat menjadi tolak ukur apakah bank tersebut dapat dipercaya oleh masyarakat luas atau tidak. Sebagai kasir dibagian *front office*, risiko operasional teller cukup tinggi. Sebagai pintu gerbang lalu lalang fisik uang di kantor cabang, kelalaian teller berpotensi langsung terhadap kerugian kantor cabang. Dan potensi insiden tersebut cukup besar. Seperti disebutkan sebelumnya, mengerjakan pekerjaan rutin yang sama dalam jumlah yang banyak berpotensi mengakibatkan kekeliruan. Demikian yang dialami di bagian teller, mereka mengerjakan pekerjaan yang relative monoton, dan berulang, aktivitas tersebut berpotensi menyebabkan teller mengalami kekeliruan atau kelalaian terhadap yang dikerjakannya. Kelelahan fisik sebagai faktor penyebab utama kesalahan operasional di bagian teller. Oleh karena itu operasional teller tidak dapat dilepas tanpa kontrol karena sangat beresiko.

Pekerjaan sebagai teller cukup berat, membutuhkan stamina dan konsentrasi yang tinggi. Jika tidak, potensi terjadinya kesalahan operasi cukup besar. Sebagian bank membatasi usia petugas teller hanya sampai usia 35 tahun, dengan pertimbangan stamina.

Dalam kegiatan operasionalnya, seorang petugas teller harus melakukan pekerjaannya sesuai dengan peraturan dan kebijakan perusahaan yang berlaku dan sesuai dengan standar operasional prosedur. Tidak sedikit ditemukannya masalah dalam kegiatan operasional teller yang tidak sesuai dengan standar prosedur yang ditetapkan perusahaan seperti halnya teller tidak melakukan konfirmasi transaksi nasabah yang berjumlah besar atau transaksi yang menggunakan surat kuasa atau surat kesepakatan bersama atau konfirmasi dilakukan tidak sesuai dengan ketentuan

yang berlaku seperti konfirmasi dilakukan setelah transaksi dijalankan atau proses konfirmasi tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan perusahaan. Kemudian, kesalahan yang pernah ditemukan dalam kegiatan operasional teller seperti lainnya petugas teller karena tidak mengunci laci meja sebelum meninggalkan ruang teller atau meninggalkan uang tunai diatas meja saat meninggalkan ruang teller dan tidak mengunci komputernya saat meninggalkan ruangan teller.

Selain itu, bagian teller sangat berkaitan dengan uang tunai, tidak sedikit pula masalah yang terjadi pada teller yang berkaitan dengan uang tunai seperti terdapat uang palsu, jumlah fisik uang tunai dengan jumlah nominal di sistem tidak sesuai (selisih) baik itu selisih lebih atau selisih kurang fisik uang tunai. Hal ini biasanya terjadi karena kurangnya ketelitian teller atau kelalaian teller dalam melakukan transaksi seperti tidak menghitung uang dihadapan nasabah dan tidak memeriksa keaslian uang tersebut dengan menggunakan lampu UV. Kemudian masalah yang ditemukan dalam kegiatan teller adalah tidak adanya stempel *callback*, Stempel teller, stempel cabang dan validasi waktu (*time stamp*) pada formulir setoran warkat atau aplikasi transfer. Selain masalah operasional yang terjadi dalam kegiatan teller, ditemukan juga pelanggaran yang dilakukan oleh petugas teller seperti penyetoran maupun pemindahan ke dalam rekening pribadi petugas teller yang dilakukan sendiri oleh petugas teller tersebut.

Teller yang merupakan salah satu cerminan perusahaan juga harus mampu menjaga etikanya dalam menjalankan setiap pekerjaan baik terhadap nasabah maupun terhadap perusahaan, seperti halnya pernah ditemukan kurangnya etika

sebagai petugas Teller seperti tidak ramah terhadap nasabah, melakukan transaksi nasabah dengan lambat atau sambil berbicara dengan petugas teller lainnya dan tidak dapat menjaga kerahasiaan nasabah sehingga menyebabkan nasabah komplain dan tidak ingin bertransaksi lagi dikemudian hari. Untuk memastikan bahwa kegiatan operasional bank khususnya bagian teller telah berjalan dengan baik sekaligus memberikan perbaikan atas segala kekurangan yang ditemukan dalam rangka menunjang efektivitas, maka bank perlu melakukan suatu pemeriksaan terhadap kegiatan operasional yang dijalankan. Salah satunya alat yang dapat digunakan bank dalam memastikan aktivitas bank telah berjalan dengan baik dan menunjang terwujudnya efektivitas kegiatan operasional perbankan hal itu adalah dengan audit operasional.

Audit operasional berkaitan dengan kegiatan memperoleh dan mengevaluasi bukti-bukti tentang efisiensi dan efektivitas kegiatan operasi dalam hubungannya dengan pencapaian tujuan tertentu. Audit operasional menyangkut serangkaian langkah atau prosedur yang logis, terstruktur dan terorganisasi. Aspek ini meliputi perencanaan yang baik, serta perolehan dan evaluasi bukti secara objektif yang berkaitan dengan aktivitas yang diaudit. Evaluasi atas operasi ini harus didasarkan pada beberapa kriteria yang ditetapkan dan disepakati dalam audit operasional, kriteria seringkali dinyatakan dalam bentuk standar kinerja yang ditetapkan oleh manajemen (Boynton, Johnson, Kell 2003).

Audit operasional merupakan review secara sistematis kegiatan organisasi, atau bagian daripadanya terhadap tujuan tertentu. Tujuan audit operasional adalah untuk mengevaluasi kinerja, mengidentifikasi kesempatan untuk peningkatan dan

membuat rekomendasi untuk perbaikan atau tindakan lebih lanjut. Audit kinerja meliputi audit ekonomi, efisiensi dan efektivitas. Efisiensi digunakan untuk menilai sebaik apakah pemakaian sumber daya suatu organisasi yang digunakan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Sedangkan efektivitas digunakan untuk menilai seberapa baik kebijakan-kebijakan organisasi tersebut untuk mencapai tujuan. Ekonomis maksudnya memperoleh kualitas dan kuantitas sumber daya fisik dan manusia yang layak dan waktu yang layak serta biaya yang rendah.

Sistem Pengendalian Intern (SPI) yang efektif merupakan komponen penting dalam manajemen bank dan menjadi dasar bagi kegiatan operasional bank yang sehat dan aman. SPI yang efektif dapat membantu pengurus bank dalam menjaga aset bank, menjamin tersedianya pelaporan keuangan dan manajerial yang dapat dipercaya, meningkatkan kepatuhan bank terhadap ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta mengurangi resiko terjadinya kerugian, penyimpangan dan pelanggaran aspek kehati-hatian. Teori yang dapat digunakan untuk mengukur kepercayaan suatu perbankan dalam hal kegiatan operasionalnya yaitu teori kepatuhan. Teori kepatuhan menjelaskan bahwa seorang individu cenderung mematuhi hukum yang mereka menganggap sesuai dan konsisten dengan norma-norma internal mereka.

Perusahaan sebagai suatu sistem dimana saling ketergantungan dan interaksi antar bagian tidak bias dihindari, bagi perusahaan perbankan. Jika bagian teller tidak dapat berjalan dengan baik maka dapat mengganggu pula terhadap kinerja bagian lain seperti pemasaran dan kinerja bank lainnya.

Berdasarkan dari masalah-masalah yang ditemukan dalam kegiatan operasional teller, dan pentingnya audit operasional dalam perbankan khususnya di bagian kerja teller maka beberapa hal yang menjadi motivasi penulis melakukan penelitian diantaranya : Pertama, karena bagian teller merupakan tolak ukur sebuah perbankan dalam pandangan masyarakat luas maupun internal perusahaan maka penulis menilai perlunya dilakukan audit kas yang kerja ada pada teller yang berkaitan dengan efektivitas, efisiensi dan keekonomisan terhadap penilaian kinerja perusahaan. Kedua, karena tidak sedikit ditemukannya banyak pelanggaran yang dilakukan petugas teller dalam memelihara kasnya, maka penulis menilai perlunya peraturan-peraturan yang dikeluarkan oleh perusahaan seperti sanksi yang diberikan apabila tidak mengikuti atau tidak patuh terhadap peraturan tersebut. Ketiga, karena perlunya pengamanan dan perlindungan harta perusahaan termasuk nama baik atau citra perusahaan dihadapan publik.

Oleh karenanya penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan mengambil judul **“PROSEDUR AUDIT KAS DAN TELLER PADA BANK NEGARA INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU SURABAYA TOWN SQUARE”**.

## **1.2. Penjelasan Judul**

Untuk lebih memperjelas dan agar tidak terjadi salah tafsir terhadap judul Tugas Akhir ini, maka penulis dalam penyusunan menjelaskan setiap kata demi kata secara keseluruhan mengenai jumlah tersebut. Adapun penjelasan judul Tugas Akhir sebagai berikut :

### 1. Prosedur

Menurut Mulyadi (2013:5) Prosedur adalah “Suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.”

### 2. Audit

Menurut Mulyadi (2014:9), Audit adalah “Suatu proses sistematis untuk memperoleh dan mengevaluasi bukti secara objektif mengenai pernyataan-pernyataan tentang kegiatan dan kejadian ekonomi, dengan tujuan untuk menetapkan tingkat kesesuaian antara pernyataan-pernyataan tersebut dengan kriteria yang telah ditetapkan, serta penyampaian hasil-hasilnya kepada pemakai yang berkepentingan.”

### 3. Kas

Adalah aktiva lancar yang meliputi uang kertas atau logam dan benda-benda lain yang dapat digunakan sebagai media tukar atau alat pembayaran yang sah dan dapat diambil setiap saat.

### 4. Teller

Teller adalah petugas bank yang berada di *front office* yang bertanggung jawab atas pemberian jasa pelayanan perbankan kepada masyarakat.

### 5. Bank Negara Indonesia

Bank Negara Indonesia atau dikenal dengan Bank BNI adalah Bank yang nantinya akan dijadikan tempat untuk melakukan penelitian.

### **1.3. Perumusan Masalah**

Adapun yang menjadi perumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana ketentuan-ketentuan pada kas?
2. Bagaimana prosedur audit kas dan teller ?
3. Bagaimana analisa risiko pada kas dan teller ?
4. Bagaimana aspek pengendalian intern pada kas dan teller ?
5. Apa saja hambatan yang timbul pada audit kas dan teller ?
6. Bagaimana alternatif solusi pada audit kas dan teller ?

### **1.4. Tujuan Penelitian**

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

1. Untuk mengetahui ketentuan-ketentuan pada kas
2. Untuk mengetahui prosedur audit kas dan teller.
3. Untuk mengetahui analisa risiko pada kas dan teller.
4. Untuk mengetahui aspek pengendalian intern pada kas dan teller.
5. Untuk mengetahui hambatan yang timbul pada audit kas dan teller.
6. Untuk mengetahui alternatif solusi pada audit kas dan teller.

### **1.5. Manfaat penelitian**

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan antara lain :



### 1. Bagi Pembaca

- a. Pembaca dapat mengetahui dan memahami tentang Ketentuan-ketentuan Kas pada Bank.
- b. Pembaca dapat mengetahui dan memahami tentang prosedur audit aktivitas bagian teller pada Bank BNI.
- c. Pembaca dapat mengetahui dan memahami tentang risiko yang terjadi pada kas dan teller sekaligus mengetahui bagaimana pengendalian intern di bank.

### 2. Bagi Bank Negara Indonesia

Instansi dapat menerapkan prosedur audit kas dan bagian teller dengan baik.

### 3. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Dapat memberikan sumbangan pemikiran terhadap ilmu di bidang perbankan dan keuangan khususnya mengenai audit operasional atas pelaksanaan kegiatan operasional kantor yang berkaitan dengan kas dan teller dalam perusahaan perbankan.

## 1.6. Metode penelitian

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

### 1. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup pengamatannya dibatasi hanya pada prosedur audit kas dan teller.

## 2. Prosedur Pengumpulan Data

### a. Studi Kepustakaan

Adalah cara mengumpulkan data untuk kebutuhan penelitian dapat melalui buku-buku, jurnal-jurnal, atau penelitian terdahulu yang membahas kasus sama sesuai dengan yang diangkat penulis dalam penelitian ini.

### b. Metode Wawancara

Wawancara adalah suatu proses tanya jawab secara lisan dimana terdapat 2 (dua) orang atau lebih berhadapan secara fisik, dimana penulis melakukan pengumpulan data dengan cara bertanya langsung kepada salah satu pegawai Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Surabaya Town Square untuk mendapat informasi atau keterangan yang berkaitan dengan Prosedur Audit Kas dan Teller.