

**PROSEDUR PELAKSANAAN AUDIT OPERASIONAL *CUSTOMER SERVICE*
PADA PERUMDA BPR BANK DAERAH LAMONGAN**

ARTIKEL ILMIAH

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Diploma 3
Program Studi Perbankan dan Keuangan



Oleh :

VIONY DWI DEWANTARI
NIM. 2017110003

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2020**

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Viony Dwi Dewantari
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 19 Maret 1999
N.I.M : 2017110003
Program Studi : Keuangan dan Perbankan
Program Pendidikan : Diploma 3
Judul : Prosedur Pelaksanaan Audit Operasional *Customer Service*
Pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 18 Agustus 2020

(Hj. Anggraeni, SE., M.Si.)
NIDN. 731106702

Ketua Program Studi Diploma 3,
Tanggal : 18 Agustus 2020

(Dr. Kautsar R. Salman., SE., MSA. Ak.)
NIDN. 726117702

PROSEDUR PELAKSANAAN AUDIT OPERASIONAL *CUSTOMER SERVICE* PADA PERUMDA BPR BANK DAERAH LAMONGAN

VIONY DWI DEWANTARI

2017110003

email: 2017110003@studentsperbanas.ac.id

ABSTRACT

Supervision of bank work units is carried out to minimize the risks arising in the bank's operational activities. With the supervision of the internal audit it is expected that the work unit will carry out operational activities in accordance with the Standard Operating Procedure (SOP) that has been determined. The study was conducted on the Perumda BPR Lamongan Regional Bank to find out how the procedures for carrying out operational audits, especially in Customer Service where the Bank Perkreditan Rakyat has more limited banking activities compared to commercial banks. The data source used in this study are primary data and secondary data. The data collection methods used in this study are literature study and interviews. The results showed that the operational audit conducted at the Customer Service uses a daily inspection method regarding the completeness of customer data on customer transaction forms by rectifying if an error occurs at that time. Customer Service can confirm filling out forms to customers, so that Customer Service can also carry out detailed and accurate checks according to the existing Standard Operating Procedure (SOP). This is to minimize filling in incomplete customer account opening forms.

Keywords: operational audit, Customer Service

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perbankan adalah tatanan industri dalam perekonomian negara, yang memiliki peran menyediakan dan melayani jasa keuangan lainnya di negara ini. Di era globalisasi ini telah terjadi perubahan-perubahan dalam peraturan dan persaingan sengit dan tajam dalam bidang perbankan. Hal tersebut merupakan faktor pendorong bagi pihak bank khususnya manajemen supaya mampu menghadapi serta menyiasati keadaan yang akan terjadi, terutama pada keadaan internal bank yang menghadapi sulitnya persaingan di dalam bidang perbankan dan mengingat strategi bukanlah faktor utama dalam menghadapi ketatnya persaingan di dalam dunia perbankan. Untuk membentuk kondisi internal bank dalam menghadapi persaingan yang sengit dalam bidang

perbankan, dalam unit kerja perlu adanya pengawasan. Pengawasan kerja bisa dibentuk dari pihak internal bank maupun dari pihak eksternal bank.

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia No.5/8/PBI/2003 tentang penerapan manajemen risiko bagi bank umum diketahui bahwa sebagian besar risiko-risiko bank bersumber dari kegiatan operasional yang dijalankan. Untuk meminimalisir 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 sangat ketat.

Pengawasan unit kerja dilakukan untuk meminimalisir risiko-risiko yang akan timbul dari suatu kegiatan operasional yang dijalankan. Pembuatan *Standard Operating Prosedur* (SOP) pada bank dapat digunakan sebagai bentuk

pengawasan unit kerja internal. Auditor internal bank akan melakukan pengawasan terhadap *Standard Operating Prosedur* (SOP) yang dilakukan pada setiap unit kerja internal. Tujuan pemeriksaan yang dilakukan oleh Satuan Kerja Audit Intern (SKAI) untuk memastikan segala kegiatan dilakukan secara hati-hati dan peraturan yang telah ditentukan dapat efektif serta efisien terhadap kegiatan operasional yang ada pada bank.

Customer Service adalah salah satu departemen kerja yang harus memberikan perhatian atau pengawasan khusus. Petugas *Customer Service* memegang peranan penting pada industri perbankan. Tugas utama seorang *Customer Service* yaitu memberikan pelayanan yang terbaik serta membina hubungan yang baik dengan nasabah atau masyarakat. Petugas *Customer Service* memiliki tanggung jawab yang besar sehingga petugas *Customer Service* membutuhkan stamina serta konsentrasi tinggi. Petugas *Customer Service* berhadapan langsung dengan calon nasabah untuk memberikan pelayanan optimal sehingga membuat nasabah menjadi nasabah yang loyal terhadap bank tersebut.

Departemen *Customer Service* bertindak sebagai penerbit informasi bank dan menyediakan layanan untuk layanan pra-transaksi. Ini bertujuan untuk mempercepat alur kerja *Teller*. *Customer Service* dapat bertindak sebagai pengendali *Teller*, yang dapat mengurangi terjadinya penipuan pada *Teller*. Melibatkan *Customer Service* adalah kontrol ganda, sehingga *Teller* yang beroperasi juga bisa sangat efektif. Kesalahan dari petugas *Customer Service* dapat terjadi, seperti kesalahan dalam penulisan nomor seri tabungan pelanggan dan *Customer Service* yang tidak mencukupi saat menangani keluhan pelanggan. Saat melakukan kegiatan operasionalnya, *Customer Service* juga harus mengikuti aturan yang ditetapkan.

Penelitian ini dilakukan di Perumda BPR Bank Daerah Lamongan. Alasan pemilihan Perumda BPR Bank Daerah Lamongan sebagai tempat penelitian karena adanya keinginan untuk mengulas lebih dalam tentang prosedur pelaksanaan audit operasional pada bagian *Customer Service* yang ada pada BPR (Bank Perkreditan Rakyat) mengingat BPR ini memiliki kegiatan usaha yang lebih sempit dari bank umum. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka adanya ketertarikan melakukan penelitian dengan judul: “**Prosedur Pelaksanaan Audit Operasional *Customer Service* pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan**”.

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas, maka masalah penelitian yang dapat dirumuskan yaitu bagaimana prosedur pelaksanaan audit operasional *Customer Service* yang ada pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan ?, bagaimana hasil dari pelaksanaan audit operasional *Customer Service* yang ada pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan ?, apa saja risiko dan kontrol risiko pada *Customer Service* yang ada pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan ?, apa saja hambatan yang biasa terjadi pada saat pelaksanaan audit operasional *Customer Service* yang ada pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan ? Dan bagaimana solusi untuk mengatasi hambatan yang biasa terjadi pada saat pelaksanaan audit operasional *Customer Service* yang ada pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan ?.

Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian untuk Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui bagaimana prosedur pelaksanaan audit operasional *Customer*

Service yang ada pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan, untuk mengetahui apa saja yang diperiksa oleh auditor pada pelaksanaan audit operasional *Customer Service* yang ada pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan, untuk mengetahui apa saja risiko yang biasa terjadi pada *Customer Service* yang ada pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan, untuk mengetahui apa saja hambatan yang biasa terjadi pada saat pelaksanaan audit operasional *Customer Service* yang ada pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan, dan untuk mengetahui bagaimana solusi untuk mengatasi hambatan yang biasa terjadi pada saat pelaksanaan audit operasional *Customer Service* yang ada pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan.

Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian untuk Tugas Akhir ini adalah bagi penulis untuk mendapatkan pengetahuan dan wawasan mengenai prosedur pelaksanaan audit operasional *Customer Service* yang ada pada bank perkreditan rakyat, bagi pembaca sebagai bahan bacaan yang dapat memberikan informasi dan menambah pengetahuan mengenai pemahaman tentang prosedur pelaksanaan audit operasional *Customer Service* yang ada pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan, bagi Perumda BPR Bank Daerah Lamongan sebagai salah satu sumber evaluasi bagi instansi agar dapat menerapkan prosedur audit operasional *Customer Service* dengan baik dan bagi STIE Perbanas Surabaya sebagai bahan referensi bagi mahasiswa selanjutnya yang melakukan penelitian tentang prosedur pelaksanaan audit operasional *Customer Service*, serta dapat digunakan sebagai pembendaharaan bacaan di Perpustakaan STIE Perbanas Surabaya.

TINJAUAN PUSTAKA

Untuk mendukung pembuatan Tugas Akhir ini maka perlu dikemukakan teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan dan ruang lingkup pembahasan sebagai dasar pembuatan Tugas Akhir ini.

Customer Service

Pengertian *Customer Service*

(Kasmir, 2008) dalam bukunya *Etika Customer Service*, memberikan pemahaman *Customer Service* biasanya mengacu pada kegiatan apa pun yang dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan pelanggan melalui layanan, dan dirancang untuk memuaskan pelanggan. Oleh karena itu, memahami *Customer Service* adalah unit kerja yang melayani pelanggan atau pelanggan potensial. Layanan yang diberikan didasarkan pada informasi dan layanan, yang tujuannya adalah untuk memberikan kepuasan pelanggan dan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Customer Service adalah bagian dari departemen organisasi di kantor depan, yang merupakan sumber informasi dan perantara bagi bank dan pelanggan yang ingin mendapatkan layanan dan produk perbankan. Sesuai fungsinya, departemen *Customer Service* diharapkan menyediakan layanan satu atap, yang berarti bahwa pelanggan hanya perlu menghubungi departemen *Customer Service* untuk berurusan dengan bank. Selain itu, departemen *Customer Service* akan menjelaskan atau menangani kebutuhan pelanggan ini dengan menghubungi departemen terkait, yang akan meningkatkan kepuasan pelanggan, karena mereka percaya bahwa kepentingan mereka bertanggung jawab dengan banyak orang untuk memenuhi kebutuhan mereka. Sebagai pusat dan titik kontak antara bank dan pelanggan, departemen layanan pelanggan harus sepenuhnya memahami berbagai layanan dan produk perbankan, dan memiliki peluang yang baik untuk berurusan dengan pelanggan yang cukup

besar untuk secara efektif menyediakan cross-selling produk perbankan lainnya. Karier *Customer Service* diklasifikasikan menjadi karier utama lantaran terdapat awal komunikasi bagi pelanggan dan bank atau konsumen bank untuk membuka tabungan serta mendapatkan penjelasan tentang produk serta jasa bank lainnya.

Fungsi *Customer Service*

Customer Service harus memahami fungsi, tugas, dan tanggung jawab yang ditugaskan sebelum menjalankan perannya. Pemahaman fungsi penting dilakukan karena dapat memastikan pelanggan bahwa mereka dilayani petugas berkompeten serta berkualitas, sehingga pelanggan bisa mendapatkan pelayanan yang berkualitas pula. Fungsi departemen *Customer Service* adalah untuk menyediakan layanan kepada pelanggan dalam memberikan informasi, menyelesaikan keluhan pelanggan, *cross-selling* dan membantu pelanggan memecahkan masalah.

Tugas dan Tanggung Jawab *Customer Service*

Tidak hanya fungsinya, departemen *Customer Service* yang terletak pada garda terdepan bank atau kantor depan juga bertanggung jawab. Tugas ini pada dasarnya adalah penerapan fungsi-fungsi di atas, dan pelanggan dapat menemukan tugas ini pada aktivitas keseharian dari personel *Customer Service*. Dalam melakukan tugasnya, spesialis *Customer Service* bertanggung jawab penuh untuk menyediakan layanan kepada pelanggan, sehingga pelanggan puas dengan pekerjaan para pejabat ini selain puas dengan bank. Tanggung jawab departemen layanan pelanggan termasuk memperkenalkan pelanggan, memberikan layanan kepada pelanggan, menjaga kerahasiaan bank dan pelanggan, menjaga tempat kerja bersih dan rapi, dan memelihara alat-alat identifikasi layanan pelanggan (yaitu ID

pengguna, kata sandi, kunci kotak uang dan laci) Keamanan, melakukan tugas yang terkait dengan kelancaran operasi kantor cabang yang dikeluarkan oleh atasan, dan mematuhi peraturan perusahaan.

Wewenang *Customer Service*

Mengenai tanggung jawab serta fungsi, *Customer Service* juga mempunyai otoritas. Izin ini adalah manifestasi konkret dari tugas, lebih khusus untuk pekerjaan yang mereka lakukan, dan setiap tugas dan tugas dapat diselesaikan dengan benar (tidak ada ketergantungan atau tertunda, tidak ada masalah yang muncul kecuali pekerjaan itu tidak dalam ruang lingkupnya). Otoritas yang dimiliki ialah untuk melihat pelanggan dalam pengisian lembar formulir yang disediakan (misalnya: instruksi reguler, otorisasi penarikan otomatis, dll.). Jika tidak memenuhi kebijakan yang telah ditentukan, kemudian menolak permintaan pembukaan rekening dan memverifikasi tanda tangan pelanggan menolak permintaan buku transfer dan memeriksa apakah buku itu tidak memenuhi persyaratan, menutup akun sesuai dengan permintaan pelanggan dan alasan lain berdasarkan prosedur perbankan internal, dan membekukan akun pelanggan atas permintaan pelanggan atau pihak yang berwenang lainnya.

Audit

Pengertian Audit

Dari beberapa pengertian berdasarkan para ahli, dapat disimpulkan audit ialah pemeriksaan yang dijalankan secara terjadwal dan teratur untuk mengevaluasi kinerja atau laporan keuangan berdasarkan bukti-bukti yang diperoleh agar dapat menetapkan tingkat kesesuaian antara pernyataan dengan kriteria yang ada.

Tujuan Audit

Baik di perusahaan bank dan non-bank, pengendalian internal diperlukan untuk memastikan bahwa tujuan yang direncanakan tercapai. Berdasarkan definisi audit, dapat dilihat tujuan keseluruhan audit adalah untuk menentukan keakuratan dan kebenaran informasi mengenai keuangan dan untuk menentukan apakah Bank Indonesia (jika itu adalah bank dan perusahaan keamanan aset) sesuai dengan kebijakan, prosedur, undang-undang dan rencana yang direncanakan. Peraturan Tujuan audit bukan hanya untuk menemukan penyimpangan, tetapi tujuan audit adalah aktivitas yang berkelanjutan, bahkan jika tidak ada pelanggaran di bank.

Jenis-jenis Audit

Terdapat beberapa jenis audit yang dijalankan oleh para auditor sesuai dengan tujuan pemeriksaan. (Mulyadi, 2014) menjelaskan dalam bukunya bahwa terdapat tiga golongan audit yaitu

1. Audit Laporan Keuangan atau *Financial Statement Audit*

Audit laporan keuangan mengacu pada audit auditor independen atas laporan keuangan yang disampaikan oleh kliennya untuk menyatakan pendapatnya tentang kewajaran laporan keuangan dalam audit laporan keuangan. Audit independen menilai rasionalitas laporan keuangan berdasarkan rasionalitas.

2. Audit Kepatuhan atau *Compliance Audit*

Audit kepatuhan adalah audit yang bertujuan sebagai penentuan terhadap konten audit memenuhi persyaratan atau ketentuan yang ditetapkan. Biasanya hasil audit dilaporkan kepada otoritas berkompeten yang mengembangkan standar. Audit kepatuhan biasanya dilakukan di pemerintah.

3. Audit Operasional atau *Operational Audit*

Audit operasional adalah tinjauan sistematis kegiatan operasional atau bagiannya terhadap hal tertentu. Bagian yang membutuhkan tinjauan operasional adalah bagian manajemen atau pihak ketiga. Hasil pelaksanaan akan diberikan pada pihak yang mengajukan pemeriksaan.

Bentuk dan Teknik Pemeriksaan

Terdapat dua bentuk pemeriksaan dalam kegiatan audit yaitu pemeriksaan reguler dimana pemeriksaan ini dijalankan secara terjadwal dan sesuai dengan program kerja pemeriksaan dan pemeriksaan insidental dimana pemeriksaan memiliki sifat yang khusus dan dijalankan seadanya kasus atau gejala penyimpangan.

Teknik-teknik pemeriksaan yang digunakan oleh audit yaitu memeriksa atau *examine*, membandingkan atau *compare*, memeriksa dokumen dasar atau *vouching*, menganalisa atau *analyze*, mengecek atau *checking*, menginspeksi atau *inspect*, mengajukan pertanyaan atau *inquire*, merekonsiliasi atau *reconcile*, mengkonfirmasi atau *confirm*, melakukan perhitungan atau *calculate*, *footing*, *crossfooting*, menelusuri atau *trace and retrace*, memverifikasi atau *verify*, *opname*, observasi, investigasi dan membaca dokumen.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan desain penelitian deskriptif. Menurut (Arikunto, 2006) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi, atau hal-hal lain (keadaan, kondisi, situasi, peristiwa kegiatan) yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian. Dalam penelitian ini berguna untuk mengetahui prosedur pelaksanaan audit Operasional

Customer Service pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan.

Batasan Penelitian

Batasan Topik Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti membahas seputar prosedur pelaksanaan audit Operasional *Customer Service* pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan. Peneliti membatasi dan menyempitkan pembahasan data mengenai prosedur pelaksanaan audit Operasional *Customer Service* dengan harapan menjadi data yang tersusun secara teratur dan dapat membahas seputar prosedur pelaksanaan audit Operasional *Customer Service* pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan.

Judul

Judul yang dibahas yaitu Prosedur Pelaksanaan Audit Operasional *Customer Service* Pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan.

Analisis Data

Menganalisis data merupakan suatu langkah kritis dalam suatu penelitian. Analisis data adalah upaya atau cara untuk mengelola data penelitian menjadi sebuah informasi sehingga karakteristik data tersebut dapat dipahami dan bermanfaat untuk memberikan solusi sebuah permasalahan, terutama masalah yang berkaitan dengan penelitian. Dalam penelitian ini, analisis data yang digunakan yaitu analisis data kualitatif. Analisa data kualitatif adalah proses secara sistematis mencari dan mengelola berbagai data yang bersumber dari wawancara, pengamatan lapangan (observasi lapangan) dan kajian dokumen atau studi kepustakaan untuk menghasilkan suatu laporan penelitian.

Data dan Metode Pengumpulan Data

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian mengenai prosedur pelaksanaan audit Operasional *Customer Service* yang ada pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan dilakukan pada tahun 2020 di Perumda BPR Bank Daerah Lamongan yang berada di jalan Panglima Sudirman Nomor 56, Banjar Anyar, Kecamatan Lamongan, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur 62212. Sumber data penelitian ini bersumber atau diperoleh dari karyawan di Perumda BPR Bank Daerah Lamongan.

Sumber Data

Untuk mendukung dan menunjang penelitian dan analisis, maka diperlukan data yang digunakan sebagai dasar penelitian sehingga data dan penelitian ini dapat berkaitan. Harapan dari hasil penelitian ini didapatkan data yang valid dan relevan dengan objek yang diteliti, sehingga sumber data pada penelitian ini dapat diperoleh secara langsung dari sumbernya. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer yang merupakan data lapangan yang diperoleh langsung dari orang-orang atau pelaku yang menjadi subjek dalam penelitian ini seperti melalui hasil wawancara yang dibuat yaitu mengenai prosedur pelaksanaan audit operasional *Customer Service* yang ada pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan dan data sekunder yang merupakan sumber data penelitian yang diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung yang berupa buku, catatan, bukti yang telah ada, atau arsip baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan secara umum oleh Perumda BPR Bank Daerah Lamongan. Data sekunder berfungsi sebagai pelengkap atau pendukung data primer yang berupa formulir, bukti, catatan, maupun dokumen-dokumen yang ada pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan. Data sekunder yang digunakan untuk penelitian yaitu dokumen sejarah mengenai berdirinya Perumda BPR Bank

Daerah Lamongan, struktur organisasi Perumda BPR Bank Daerah Lamongan, uraian deskripsi pekerjaan dari masing-masing bagian khususnya *Customer Service* yang ada pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan, dan formulir, bukti dan catatan yang berhubungan mengenai prosedur pelaksanaan audit operasional *Customer Service* yang ada pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan.

Metode Pengumpulan Data

Untuk mampu mendapatkan jenis data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu studi kepustakaan yang dimana merupakan cara pengumpulan data untuk kebutuhan penelitian melalui buku-buku, jurnal-jurnal, penelitian terdahulu yang membahas kasus yang sama sesuai dengan yang diangkat dalam penelitian ini dan wawancara dimana wawancara merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab antara si penanya dengan koresponden. Wawancara juga merupakan salah satu proses pengumpulan data dalam penelitian. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan dengan petugas Teller pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Mulyosari Surabaya.

Teknik Analisis Data

Teknik Analisis data adalah suatu teknik yang digunakan untuk mengolah hasil penelitian sehingga dapat memperoleh kesimpulan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu

1. Editing Data

Menurut (Moh. Nazir, 2014), sebelum melakukan pengolahan terhadap data yang sudah terkumpul penting untuk melakukan pengeditan terlebih dahulu. Hal ini bertujuan untuk memperbaiki kualitas data serta menghilangkan keraguan atas data yang sudah diperoleh. Ketika melakukan pengeditan data berarti melihat apakah data konsisten atau tidak.

2. Mengodekan Data

Setelah melakukan editing data, langkah selanjutnya adalah memberikan kode pada data tersebut sehingga akan lebih mudah untuk membuat dalam ringkasan untuk menyesuaikan menurut hasil penelitian.

3. Menganalisis Data

Menganalisis data adalah mengelompokkan, membuat suatu urutan, memanipulasi, serta menyingkat data agar mudah untuk dibaca.

4. Generalisasi dan Kesimpulan

Dari analisis terhadap data tersebut, akan ditemukan suatu kesimpulan yang bersifat umum dari hasil penelitian atau biasa disebut generalisasi. Dan penarikan kesimpulan tersebut harus sesuai dengan teori yang mendasari penelitian. Setelah generalisasi dilakukan, maka dapat menarik kesimpulan atas penelitian yang telah dilakukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Subyek Penelitian

Sejarah Singkat Perusahaan

Intansi keuangan yang berada pada daerah perbelanjaan dekat Alun-Alun Kota Lamongan tepatnya di Jalan K.H. Hasyim Asyari Nmor 27 Lamongan dengan nama Bank Pasar, tepat berdiri sejak tanggal 3 Desember 1952 yang didirikan oleh Pemerintah Kabupaten Daerah Tingkat II Lamongan dengan berawal dari keinginan untuk membantu masyarakat dalam permodalan usaha. Rasa prihatin kepada masyarakat menengah kebawah yang kesehariannya dalam mencari modal atau untuk keperluan sehari-hari berhubungan terhadap praktik bisnis yang dilakukan oleh lintah darat dan tidak sedikitnya masyarakat memerlukan dana akan penambahan modal ini merupakan gagasan dalam pendirian bank tersebut. Rentenir mendapat keuntungan dari pemanfaatan setiap peluang-peluang yang ada tersebut.

Segala upaya cara dilakukan seperti menjembatani masyarakat dengan kondisi memiliki dana yang lebih dengan masyarakat yang mengalami kesulitan seperti membutuhkan dana merupakan bentuk bantuan yang dilakukan oleh para pejabat Pemerintah Kabupaten Lamongan terhadap kondisi tersebut. Karena itu bagi masyarakat yang memiliki kelebihan dana dapat melakukan investasi dananya dan bagi masyarakat yang membutuhkan modal dapat datang kepada Bank Pasar tersebut dimana Bank Pasar tersebut berperan sebagai lembaga mediatornya. Kondisi Bank Pasar tersebut masih berjalan secara natural serta terdapat rasa percaya diri yang terjalin kuat antara nasabah dan petugas Bank Pasar Kabupaten Lamongan dan pihak Bank Pasar belum menentukan bentuk pemasaran ataupun cara mengembangkan SDM yang sesuai dengan kondisi masyarakat.

Bank Pasar tersebut memulai operasional dengan memberikan pinjaman atau kredit dana sebesar Rp 20,- (Dua Puluh Rupiah) sampai batas maksimal pinjaman dana yang diberikan sebesar Rp 200,- (Dua Ratus Rupiah) dan pemberian APBD minimal senilai Rp 20.000,- (Dua Puluh Ribu Rpiah). Sebagai langkah untuk menekan operasi rentenir liar dan untuk mencukupi kebutuhan sehari-hari, petugas Bank Pasar berharap bahwa publik bisa menggunakan jasa yang telah diberikan oleh Bank Pasar. Sehingga rutinitas petugas Bank Pasar yang sering dilakukan yaitu mencari dan menunggu nasabah yang ingin memanfaatkan pelayanan yang diberikan Bank Pasar.

Bank Pasar berubah status penuh menjadi Perusahaan Daerah Bank Pasar dengan ijin dari Menteri Keuangan dengan SKMU Nomor KET.-361/MK.11/1985 dalam mendukung usaha perbankan Pemerintah Kabupaten Lamongan. Kemudian status Bank Pasar Lamongan mengalami peningkatan menjadi Bank Perkreditan Rakyat (BPR) yang menurut Undang-Undang Nomor : 7 Tahun 1992

tentang pokok-pokok perbankan sejalan dengan berkembangnya bidang perbankan yang ada di Indonesia. Pihak-pihak dijalankan seharusnya untuk meningkatkan sumber daya manusia serta untuk peningkatan kinerja atau manajemen perbankan, dimana hal tersebut berdasarkan pada Keputusan Bupati Kepala Daerah Lamongan Nomor : 48 Tahun 2003 tentang Penetapan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Bank Pasar Kabupaten Lamongan.

Pada tanggal 16 Januari 2007 Bank Pasar berganti nama menjadi Bank Daerah Lamongan dengan Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor : 09 Tahun 2007 tentang perubahan kedua atas peraturan daerah Kabupaten Lamongan Nomor : 09 Tahun 2001 tentang perusahaan daerah Bank Perkreditan Rakyat Bank Pasar Kabupaten Lamongan berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor : 22 Tahun 2006 tentang pengelolaan Bank Perkreditan Rakyat milik Pemerintah Daerah untuk memantapkan status Bank Pasar sebagai aset daerah. Harapan besar seperti kondisi yang lebih baik dari sebelumnya baik dalam efisiensi biaya maupun efektivitas kerja dalam rangka optimalisasi profit keuntungan dengan melalui sentuhan naluri oleh Dewan Direksi Bank Daerah Lamongan. (Lamongan, 2017)

Visi dan Misi

Setiap perusahaan, lembaga atau instansi tentu mempunyai visi dan misi yang telah ditentukan. Visi dan misi Perumda BPR Bank Daerah Lamongan yaitu antara lain sebagai berikut :

Visi

Menjadi Bank terdepan dan terpercaya dalam menggerakkan ekonomi Lamongan.

Misi

1. Memberantas lintah darat.
2. Memberi pinjaman dalam bidang perdagangan dan pengusaha ekonomi lemah.

3. Memperluas kesempatan kerja bagi masyarakat luas.
4. Mendidik masyarakat untuk menabung.
5. Menambah pendapatan asli daerah.
6. Sebagai *agent of development*.

Sumber : Perumda BPR Bank Daerah Lamongan

Gambar 4.2 Tampak Depan Perumda BPR Bank Daerah Lamongan

Kegiatan-kegiatan yang dijalankan oleh Perumda BPR Bank Daerah Lamongan sampai saat ini dapat memberikan pelayanan kepada nasabah dalam melakukan transaksi, menawarkan produk dan jasa dalam perbankan adalah sebagai berikut :

A. Produk Tabungan

Berikut adalah produk-produk yang termasuk dalam produk tabungan yang dimiliki oleh Perumda BPR Bank Daerah Lamongan yaitu antara lain :

1. Tabungan SIMAPAN
2. Tabungan Utama
3. Tabungan Haji
4. Tabungan Umum
5. Tabungan Wajib
6. TabunganKu

A. Produk Deposito

1. Deposito Berjangka
2. Deposito Delima

B. Produk Kredit

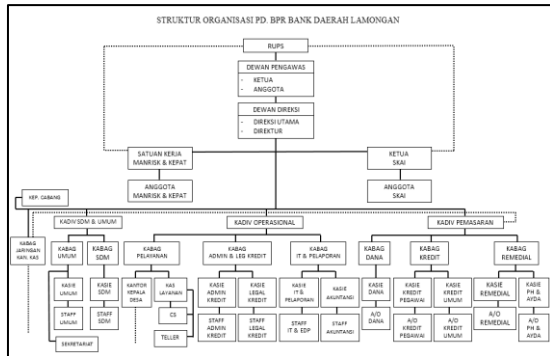
Produk kredit yang dimiliki Perumda BPR Bank Daerah Lamongan yaitu antara lain :

1. Kredit Modal Kerja (KMK) Bulanan;
2. Kredit Modal Kerja (KMK) Musiman;
3. Kredit Modal Kerja (KMK) Mingguan atau Pasaran;
4. Kredit PNS; dan
5. Kredit Perangkat.

C. Jasa Layanan

Jasa layanan yang disediakan yaitu transaksi penyetoran dan penarikan yang dapat dilakukan dari dan ke seluruh Kantor Pusat, Kantor Cabang dan Kantor Kas, mendapatkan kartu ATM Bank Daerah Lamongan secara gratis sebagai alat transaksi selama 24 jam dan bagi nasabah Bank Daerah Lamongan pengguna GSM dan CDMA akan diberikan kemudahan SMS Banking Bank Daerah Lamongan.

Struktur Organisasi



Sumber : Intern Perumda BPR Bank Daerah Lamongan

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perumda BPR Bank Daerah Lamongan

Profil Usaha

Nama Perusahaan : Perumda BPR Bank Daerah Lamongan
 Alamat Kantor : Jalan Panglima Sudirman Nomor 56, Banjar Anyar, Kecamatan Lamongan, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur
 Kode Pos : 62212
 No. Telepon : 0322-323469
 Alamat Website : bdl.co.id
 Email : cs@bdl.co.id

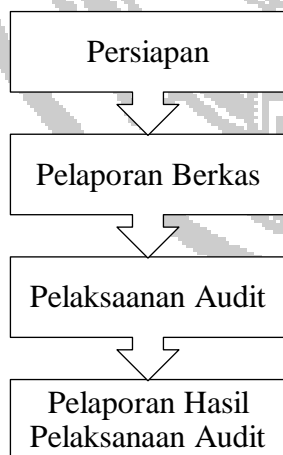


Hasil Pembahasan

Prosedur Pelaksanaan Audit Operasional Customer Service

Pelaksanaan audit operasional *Customer Service* pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan dilakukan oleh pihak internal bank. Pihak intenal bank yang menjalankan audit operasional *Customer Service* ini adalah Kepala Satuan Kerja Audit Intern yang berperan untuk membantu Direktur Utama dalam hal menyusun dan melaksanakan kegiatan perencanaan dan pelaksanaan fungsi Audit Intern Perumda BPR Bank Daerah Lamongan. Audit operasioanal oleh pihak internal atau Kepala Satuan Kerja Audit Intern dilakukan dengan cara pemeriksaan harian kepada *Customer Service*. Pemeriksaan harian ini berfokus pada kelengkapan dan kebenaran dokumen seperti formulir pembukaan rekenening nasabah atau CIF, jumlah, validasi dan lain sebagainya. Pemeriksaan dijalankan dikemudian hari dengan data transaksi yang sudah sesuai.

Dalam pelaksanaan audit operasional *Customer Service* pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan terdapat alur prosedur yang dijalankan yaitu



Sumber : Wawancara Diolah Sendiri

Gambar 4.3
Alur prosedur pelaksanaan audit operasional Customer Service

Berikut adalah penjelasan mengenai alur prosedur yang dijalankan pada saat pelaksanaan audit operasional *Customer Service* pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan sebagai berikut :

A. Persiapan

Dalam tahap ini, *Customer Service* mempersiapkan berkas-berkas yang dibutuhkan dalam pelaksanaan audit. Berkas-berkas yang dipersiapkan yaitu formulir-formulir transaksi nasabah seperti formulir pembukaan rekening nasabah, kelengkapan data pendukung atau data tambahan yang diperoleh dari nasabah yang berkaitan dengan data nasabah, serta berkas-berkas lainnya yang berkaitan dengan kegiatan operasional *Customer Service*.

B. Pelaporan Berkas

Dalam tahap ini, *Customer Service* melakukan pelaporan berkas yang telah disiapkan kepada bagian-bagian yang telah ditentukan. Bagian-bagian yang telah ditentukan yaitu sebagai berikut :



Sumber :

Wawancara Diolah Sendiri

Gambar 4.4
Alur bagian-bagian pelaporan berkas audit

Untuk membuktikan bahwa *Customer Service* telah melakukan pelaporan berkas pada setiap bagian yang telah ditentukan, maka pada setiap

melaporkan berkas di bagian yang telah ditentukan akan dibubuhkan paraf oleh anggota yang berwenang pada bagian tersebut.

C. Pelaksanaan Audit

Dari *Standart Operating Procedure* (SOP) yang ada pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan mengenai beberapa kegiatan operasional yang ada pada *Customer Service*, maka proses audit operasional dijalankan oleh audit internal kepada *Customer Service* ialah sebagai berikut :

1. Dilakukannya observasi *on site* serta bertanya atau *interview* mengenai kegiatan operasional yang dilakukan *Customer Service*.
2. Memeriksa berkas-berkas yang telah disetorkan kepada pihak audit mengenai kelengkapan pengisian formulir pembukaan rekening, verifikasi validasi data nasabah, berkas-berkas pendukung dari nasabah seperti persyaratan pembukaan rekening seperti foto copy kartu identitas nasabah dan lain sebagainya.

Kemudian teknik-teknik pemeriksaan yang bisa dilakukan audit internal dalam proses pengauditan yaitu antara lain :

1. Memeriksa atau *Examine*
Teknik pemeriksaan yang dari sistem dan prosedur, atau dari perspektif material dan finansial, uji tingkat keaslian dan keadilan transaksi atau objek yang dapat diperiksa.
2. Membandingkan atau *Compare*
Teknik pemeriksaan dengan melihat perbedaan serta kesamaan dari dua atau lebih data.
3. Memeriksa dokumen dasar atau *Vouching*
Teknik pemeriksaan dengan diperiksanya data pokok untuk mengetahui validitas kegiatan operasional sehingga dapat digunakan untuk bukti pendukung.
4. Menganalisa atau *Analyze*

Teknik pemeriksaan dengan mengevaluasi tingkat keaslian dan kewajaran transaksi, termasuk kebenaran dalam menghitung, kebenaran acara, dan sesuatu yang lainnya.

5. Mengecek atau *Checking*
Teknik pemeriksaan dengan melakukan tinjau transaksi berdasarkan kebijakan dan alur peninjauan yang telah ditentukan.
6. Menginspeksi atau *Inspect*
Teknik pemeriksaan dengan mengecek kemudian merujuk ke inspeksi kritis secara langsung untuk membuktikan keaslian informasi yang dilaporkan dalam keadaan aktual.
7. Mengajukan pertanyaan atau *Inquire*
Teknik pemeriksaan dengan melakukan proses memperoleh informasi dengan langsung bertanya kepada pejabat. Digunakan sebagai bukti atau bukti pendukung sebagai jawaban untuk pertanyaan ini.
8. Merekonsiliasi atau *Reconcile*
Teknik pemeriksaan dengan melakukan penocokkan sumber data terpisah pada hal yang sama. Jika ada perbedaan, Anda harus memperhitungkan perbedaan tersebut.
9. Mengkonfirmasi atau *Confirm*
Teknik pemeriksaan dengan melakukan pengiriman data ke bagian lainnya, untuk mengkonfirmasi data yang dikirim itu dapat diketahui kebenarannya, atau dapat melakukan konfirmasi langsung.
10. Memverifikasi atau *Verify*
Bentuk pemeriksaan dengan mengecek transaksi yang ada bukti dan realisasi untuk diperiksa akan kebenarannya.

D. Pelaporan Hasil Pelaksanaan Audit

Apabila terjadi temuan audit, maka pihak audit internal melakukan pemberitahuan kepada *Customer Service* dan *Customer Service* harus melakukan perbaikan pada waktu juga dan seluruh bukti pemeriksaan akan dibawa oleh pihak audit internal.

Dengan adanya pelaksanaan audit pada bank terutama pada bagian *Customer Service*, bank dapat memantau kinerja bagian *Customer Service* sehingga bagian *Customer Service* pula dapat mengukur tingkat kinerjanya dan dapat meningkatkan kinerjanya. Karena *Customer Service* memegang peranan penting dalam industri perbankan dan berhadapan langsung dengan nasabah, maka dari itu perlu pemantauan yang khusus pada bagian *Customer Service*.

Hasil Audit Operasional Pada *Customer Service*

Pedoman dari pelaksanaan kegiatan operasional *Customer Service* pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan yaitu mengacu pada *Standart Operating Procedure* (SOP) yang telah ditetapkan oleh Perumda BPR Bank Daerah Lamongan. Dalam pelaksanaan audit operasional *Customer Service*, audit intern melakukan perbandingan antara *Standart Operating Procedure* (SOP) yang ada dengan pelaksanaan operasional yang dilakukan oleh *Customer Service*. Berdasarkan hasil wawancara terkait pedoman pelaksanaan operasional *Customer Service* diketahui bahwa pelaksanaan operasional *Customer Service* pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan ini sudah berpedoman pada *Standart Operating Procedure* (SOP).

Terkait hasil audit operasional *Customer Service* pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan, terdapat ketidaksesuaian pelaksanaan operasional *Customer Service* dengan standar yang telah ditentukan. Hal tersebut dibuktikan dengan temuan audit yang dihasilkan dari proses pengauditan yang dilakukan oleh audit internal. Temuan audit yang kerap sering terjadi yaitu seperti kurang lengkapnya pengisian formulir pembukaan rekening nasabah. Sedangkan didalam *Standart Operating Procedure* (SOP) sudah ditertera bahwa *Customer Service* harus selalu mengecek kembali formulir

pembukaan rekening yang telah diisi oleh nasabah. Karena telah ditentukannya temuan audit tersebut, maka pihak audit internal melakukan pemberitahuan mengenai temuan audit tersebut dan harus diperbaiki pada waktu itu juga.

Analisis Risiko Serta Kontrol Risiko Pada *Customer Service*

1. Kurang lengkapnya data pelanggan
Kurang lengkapnya persyaratan yang diperlukan misal KTP/SIM saat ingin melakukan pembukaan rekening.

Kontrol risiko :

Customer Service memastikan lampiran dokumen pembukaan rekening calon nasabah telah lengkap. *Customer Service* bisa membantu melakukan foto copy kartu identitas nasabah menggunakan peralatan yang dimiliki *Customer Service*.

2. Tidak lengkapnya pengisian formulir yang berkaitan dengan transaksi nasabah

Dalam pengisian formulir yang berkaitan dengan transaksi yang akan dilakukan, biasanya nasabah tidak lengkap dalam pengisiannya. Hal tersebut dapat dikarenakan nasabah tidak tau harus mengisi yang seperti apa atau apa saja yang harus diisi.

Kontrol risiko :

Sebelum melakukan pengisian oleh nasabah, *Customer Service* dapat memberikan arahan mana saja yang harus diisi oleh nasabah dan memberikan penjelasan mengenai bagaimana pengisiannya. *Customer Service* juga dapat memberikan stabilo atau tanda dibagian mana saja yang wajib diisi oleh nasabah. Kemudian setelah pengisian nasabah, *Customer Service* dalam melakukan pengecekan serta melakukan konfirmasi atas pengisian yang dilakukan oleh nasabah untuk memastikan data yang telah diisi telah benar.

3. Terjadi ketidaksamaan penginputan data pelanggan

Kekeliruan oleh *Customer Service* pada penginputan transaksi bisa seperti salah huruf dalam nama nasabah yang tidak sesuai dengan formulir yang telah diisi oleh nasabah dan kartu identitas nasabah.

Kontrol risiko :

Customer Service dapat melakukan pengejaan dalam penginputan data nasabah sehingga dapat memastikan data yang diinput sama dengan identitas nasabah kemudian mengecek kembali untuk memastikan data yang dimasukkan telah benar dan sesuai dengan identitas nasabah.

Hambatan Yang Terjadi Pada Pelaksanaan Audit *Customer Service*

Dalam proses pengauditan yang dilakukan pihak audit internal kepada *Customer Service* terdapat hambatan yang dialami yaitu terkadang terjadi kurangnya data pendukung atau data tambahan seperti bukti transaksi yang ada pada *Customer Service*. *Customer Service* tidak dapat menunjukkan kelengkapan data pendukung atau data tambahan seperti bukti transaksi sehingga hal tersebut kerap dapat menghambat proses pengauditan pada *Customer Service* tersebut.

Solusi Untuk Mengatasi Hambatan Pada Pelaksanaan Audit Operasional *Customer Service*

Dalam mengatasi hambatan yang kerap terjadi pada proses pengauditan *Customer Service*, solusi atau alternatif penyelesaian yang kerap dilakukan pula yaitu melakukan pengecekan ulang atau *cross checking* oleh *Customer Service* terhadap data pendukung atau data tambahan seperti bukti transaksi kemudian dapat diserahkan kepada pihak audit internal pada pemeriksaan berikutnya.

Pembahasan

Dalam sub bab ini merupakan uraian atas hasil penelitian yang dilakukan pada

Perumda BPR Bank Daerah Lamongan yaitu mengenai prosedur pelaksanaan audit operasional *Customer Service*. Dengan adanya pelaksanaan audit pada bank terutama pada bagian *Customer Service*, bank dapat memantau kinerja bagian *Customer Service* sehingga bagian *Customer Service* pula dapat mengukur tingkat kinerjanya dan dapat meningkatkan kinerjanya. Karena *Customer Service* memegang peranan penting dalam industri perbankan dan berhadapan langsung dengan nasabah, maka dari itu perlu pemantauan yang khusus pada bagian *Customer Service*. Pelaksanaan audit operasional *Customer Service* pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan dilakukan oleh pihak internal bank dengan cara melakukan pemeriksaan secara harian dimana pemeriksaan harian ini berfokus pada kelengkapan dan kebenaran dokumen seperti formulir pembukaan rekening nasabah atau CIF, jumlah, validasi dan lain sebagainya. Apabila terjadi temuan audit, audit internal melakukan pemberitahuan kepada *Customer Service* dan harus diperbaiki pada waktu juga dan seluruh bukti pemeriksaan dibawa oleh pihak audit.

Alur prosedur yang dijalankan dalam pelaksanaan audit operasional *Customer Service* yaitu persiapan, pelaporan berkas, pelaksanaan audit kemudian pelaporan hasil pelaksanaan audit. Teknik yang dilakukan audit internal dalam proses pengauditan yaitu antara lain:

- a. Memeriksa atau *Examine*;
- b. Membandingkan atau *Compare*;
- c. Memeriksa dokumen dasar atau *Vouching*;
- d. Menganalisa atau *Analyze*;
- e. Mengecek atau *Checking*;
- f. Menginspeksi atau *Inspect*;
- g. Bertanya atau *Inquire*;
- h. Merekonsiliasi atau *Reconcile*;
- i. Mengkonfirmasi atau *Confirm*; dan
- j. Memverifikasi atau *Verify*.

Dari proses pengauditan yang telah dilakukan oleh pihak audit internal kepada

Customer Service, terdapat temuan audit seperti kurang lengkapnya pengisian formulir pembukaan rekening oleh nasabah dimana hal tersebut seharusnya tidak terjadi dikarenakan di dalam *Standart Operating Procedure (SOP)* sudah terdapat bahwa *Customer Service* harus mengecek kembali formulir pembukaan rekening yang telah diisi oleh nasabah. Maka dari temuan audit tersebut, maka *Customer Service* harus memperbaiki dalam waktu itu juga. Kemudian terdapat beberapa risiko yang teridentifikasi seperti kurang lengkapnya pengisian formulir transaksi, kurangnya dokumen pendukung dari nasabah sebagai persyaratan transaksi, dan terjadi perbedaan data yang diinput dengan data nasabah pada kartu identitas atau pada formulir transaksi.

Untuk hambatan yang kerap terjadi pada proses pengauditan *Customer Service* yaitu seperti terkadang terjadi kurangnya data pendukung atau data tambahan yang diperoleh dari nasabah seperti bukti transaksi dan alternatif penyelesaian yang dilakukan atas hambatan tersebut yaitu *Customer Service* melakukan pengecekan ulang atas data tambahan atau data pendukung tersebut yang kemudian diserahkan kepada pihak audit internal dipemeriksaan berikutnya.

Dari audit operasional pada bagian *Customer Service* yang dilakukan oleh Perumda BPR Bank Daerah Lamongan, Perumda BPR Bank Daerah Lamongan dapat pula menentukan keandalan dan integritas informasi keuangan, ketaatan dengan kebijakan rencana, prosedur, hukum dan regulasi dari Bank Indonesia khususnya pada bagian *Customer Service* sesuai dengan tujuan audit pada umumnya. Tujuan audit tersebut tidaklah semata-mata ditujukan untuk mencari kesalahan seseorang atau manajemen saja melainkan merupakan kegiatan yang sangat diperlukan secara terus-menerus walaupun dalam bank tersebut tidak terdapat penyimpangan-penyimpangan.

Meskipun Perumda BPR Bank Daerah Lamongan telah melakukan pemeriksaan harian atas kegiatan operasional *Customer Service*, kerap kali terdapat temuan audit seperti kurang lengkapnya pengisian formulir transaksi dimana hal tersebut sudah tertuang dalam *Standart Operating Procedure (SOP)*. Maka dari itu dapat dikatakan betapa pentingnya audit khususnya pada operasional bank. Karena sekecil apapun kesalahan yang tidak ada tindak lanjut maka dapat berdampak besar kedepannya. Atas temuan audit yang kerap kali didapatkan tersebut dapat dijadikan evaluasi bagi pihak Perumda BPR Bank Daerah Lamongan khususnya pada bagian audit internal untuk kedepannya.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan rumusan masalah penelitian dan tujuan penelitian pada bab satu, serta hasil penelitian dan pembahasan pada bab empat, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

Pelaksanaan audit operasional *Customer Service* pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan dilakukan oleh pihak internal bank dengan cara melakukan pemeriksaan secara harian dimana pemeriksaan harian ini berfokus pada kelengkapan dan kebenaran dokumen seperti formulir pembukaan rekening nasabah atau CIF, nominal, validasi dan lain sebagainya. Apabila terjadi temuan audit, audit internal melakukan pemberitahuan kepada *Customer Service* dan harus diperbaiki pada waktu juga dan seluruh bukti pemeriksaan dibawa oleh pihak audit. Alur prosedur yang dijalankan dalam pelaksanaan audit operasional *Customer Service* yaitu persiapan, pelaporan berkas, pelaksanaan audit kemudian pelaporan hasil pelaksanaan audit. Teknik yang dilakukan audit internal dalam proses pengauditan yaitu antara lain:

- a. Memeriksa atau *Examine*;
- b. Membandingkan atau *Compare*;
- c. Memeriksa dokumen dasar atau *Vouching*;
- d. Menganalisa atau *Analyze*;
- e. Mengecek atau *Checking*;
- f. Menginspeksi atau *Inspect*;
- g. Bertanya atau *Inquire*;
- h. Merekonsiliasi atau *Reconcile*;
- i. Mengkonfirmasi atau *Confirm*; dan
- j. Memverifikasi atau *Verify*.

Dari proses pengauditan yang telah dilakukan oleh pihak audit internal kepada *Customer Service*, terdapat temuan audit seperti kurang lengkapnya pengisian formulir pembukaan rekening oleh nasabah dimana hal tersebut seharusnya tidak terjadi dikarenakan di dalam *Standart Operating Procedure (SOP)* sudah terdapat bahwa *Customer Service* harus mengecek kembali formulir pembukaan rekening yang telah diisi oleh nasabah. Maka dari temuan audit tersebut, maka *Customer Service* harus memperbaiki dalam waktu itu juga.

Terdapat risiko-risiko yang teridentifikasi pada bagian *Customer Service* yaitu tidak lengkapnya dokumen pendukung dari nasabah, tidak lengkapnya pengisian formulir yang berkaitan dengan transaksi nasabah, dan terjadi ketidaksamaan penginputan data penginputan data pelanggan. Dari risiko-risiko tersebut kontrol risiko yang dapat dilakukan yaitu *Customer Service* memastikan lampiran dokumen pembukaan rekening calon nasabah telah lengkap, *Customer Service* memberikan arahan mana saja yang harus diisi oleh nasabah dan memberikan penjelasan mengenai bagaimana pengisiannya serta melakukan pengejaan dalam penginputan data nasabah sehingga dapat memastikan data yang diinput telah sama dengan identitas nasabah.

Untuk hambatan yang kerap terjadi pada proses pengauditan *Customer Service* yaitu seperti terkadang terjadi kurangnya data pendukung atau data tambahan yang diperoleh dari nasabah seperti bukti

transaksi dan alternatif penyelesaian yang dilakukan atas hambatan tersebut yaitu *Customer Service* melakukan pengecekan ulang atas data tambahan atau data pendukung tersebut yang kemudian diserahkan kepada pihak audit internal dipemeriksaan berikutnya.

Dari audit operasional pada bagian *Customer Service* yang dilakukan oleh Perumda BPR Bank Daerah Lamongan, Perumda BPR Bank Daerah Lamongan dapat pula menentukan keandalan dan integritas informasi keuangan, ketaatan dengan kebijakan rencana, prosedur, hukum dan regulasi dari Bank Indonesia khususnya pada bagian *Customer Service* sesuai dengan tujuan audit pada umumnya. Tujuan audit tersebut tidaklah semata-mata ditujukan untuk mencari kesalahan seseorang atau manajemen saja melainkan merupakan kegiatan yang sangat diperlukan secara terus-menerus walaupun dalam bank tersebut tidak terdapat penyimpangan-penyimpangan.

Saran

Dari penelitian yang telah dilakukan, adapun saran yang diharapkan dapat dijadikan masukan untuk kedepannya yaitu: bagi peneliti berikutnya yang akan melakukan penelitian dengan judul yang sama beserta pembahasannya mengenai audit operasional *Customer Service* dapat dilakukan di bank lain karena prosedur pelaksanaan audit operasional *Customer Service* setiap bank pasti berbeda pelaksanaannya dan ketentuan-ketentuannya dan bagi peneliti berikutnya yang akan melakukan penelitian di bank yang sama yaitu pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan sebaiknya dapat mengangkat topik pembahasan yang lain seperti kredit karena aktivitas perbankan terbanyak yang dilakukan dalam Perumda BPR Bank Daerah Lamongan yaitu pada bagian kredit.

Implikasi Penelitian

Adapun implikasi yang dapat disampaikan oleh penulis kepada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan yaitu pihak *Customer Service* dapat melakukan konfirmasi atas pengisian formulir kepada nasabah sehingga sekaligus dapat melakukan pengecekan ulang secara detail sesuai dengan *Standart Operating Procedure* (SOP) yang ada agar dapat meminimalisir ketidaklengkapan pengisian formulir pembukaan rekening nasabah serta tidak lengkapnya data pendukung atau data tambahan yang diperoleh dari nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Agoes, S. (2012). *Auditing : Petunjuk Praktis Pemeriksaan Akuntan oleh Akuntan Publik* (4 ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Arens, Alvin A., Elder, dan Beasley. (2008). *Auditing dan Jasa Assurance Pendekatan Terintegrasi Jilid I* (12 ed.). Jakarta: Erlangga.
- Arikunto, S. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ikatan Bankir Indonesia; Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Indonesia, B. (2001). *Peraturan Bank Indonesia No.3/10/PBI/2001 Tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah*.
- Indonesia, B. (2003). *Peraturan Bank Indonesia No.5/8/PBI/2003 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum*.
- Indonesia, P. R. (1998). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan*.
- Kasmir. (2008). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2011). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Press.
- Kasmir. (2012). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Lamongan, B. D. (2017). Dipetik Mei 22, 2020, dari Perumda BPR Bank Daerah Lamongan: bdl.co.id
- Moh. Nazir, P. D. (2014). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Mulyadi. (2014). *Auditing* (6 ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Ovalludin, M. A. (2018, Agustus 20). *Resume Hasil Pelatihan Auditor Untuk BPR Angkatan 10*. Dipetik Juni 22, 2020, dari merangkumbuku.blogspot.com
- Rahmadian, A. D. (2018). *Prosedur Audit Kas dan Teller Pada Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Surabaya Town Square*. Tugas Akhir, STIE Perbanas Surabaya, Indonesia.
- Ratnasari, S. L. (2012). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Surabaya: UPN Press.
- Tantri, T. A. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Waworuntu, B. (1997). *Dasar-Dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Zulfa, A. N. (2018). *Prosedur Audit Aktivitas Bagian Customer Service Pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) TBK Cabang Surabaya*. Tugas Akhir, STIE Perbanas Surabaya, Indonesia.