

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perbankan telah menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia sekarang ini. Di dalam suatu negara, perbankan merupakan suatu industri yang sangat penting bagi perekonomian yang berguna untuk menjaga kesatuan, keseimbangan, kemajuan ekonomi nasional negara tersebut (Kasmir, 2012). Tujuan yang dimiliki oleh perbankan sendiri sama dengan tujuan dari perusahaan lain yaitu untuk memperoleh keuntungan dengan menggunakan cara pemberian pelayanan, keamanan, serta kenyamanan bagi para nasabah dan sebagai penjamin atas harta atau dana yang telah para nasabah percayakan kepada bank tersebut.

Kegiatan ekonomi suatu negara sangat dipengaruhi oleh peran perbankan. Bank kerap dijuluki sebagai darah perekonomian di suatu negara. Dengan demikian, kemajuan suatu negara dapat diukur pula melalui kemajuan suatu bank yang ada pada negara tersebut. Apabila negara tersebut semakin maju, maka peran perbankan dalam mengendalikan perekonomian negara tersebut semakin besar. Sehingga pemerintah dan masyarakat membutuhkan keberadaan dunia perbankan.

Layanan perbankan yang semakin memudahkan aktifitas keuangan masyarakat menjadi salah satu pemicunya. Masyarakat mengenal bank sebagai sebuah lembaga yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan dan deposito. Tidak hanya itu, masyarakat mengenal bank sebagai penyalur kredit

serta penyedia jasa-jasa keuangan yang lainnya seperti pengiriman uang, penukaran uang, dan segala macam pembayaran seperti pembayaran gaji, pembayaran uang sekolah, dan lain sebagainya.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 tahun 1998 tentang industri perbankan, industri perbankan melakukan tiga kegiatan usaha yaitu mengumpulkan dana, memandu dana, dan memberikan layanan jasa bank lainnya. Mengumpulkan dana dan memandu dana termasuk kegiatan utama bank dan untuk menyediakan layanan perbankan lainnya termasuk dalam kegiatan dukungan bank. Kegiatan bank untuk mengumpulkan dana dalam bentuk dalam bentuk pengumpulan tabungan, giro dan deposito berjangka. Kegiatan alokasi dana dilakukan oleh bank dalam bentuk pinjaman atau pinjaman kepada publik. Kegiatan yang digunakan untuk menyediakan layanan perbankan lainnya, yaitu sebagai bentuk dukungan bank, sehingga kegiatan utama utama yang dilakukan oleh bank dapat berjalan dengan lancar (Tantri, 2014).

Menurut uraian di atas, 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 Pekreditan 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**”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas, maka masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana prosedur pelaksanaan audit operasional *Customer Service* yang ada pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan?
2. Bagaimana hasil dari pelaksanaan audit operasional *Customer Service* yang ada pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan?
3. Apa saja risiko dan kontrol risiko pada *Customer Service* yang ada pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan?
4. Apa saja hambatan yang biasa terjadi pada saat pelaksanaan audit operasional *Customer Service* yang ada pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan?
5. Bagaimana solusi untuk mengatasi hambatan yang biasa terjadi pada saat pelaksanaan audit operasional *Customer Service* yang ada pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian untuk Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana prosedur pelaksanaan audit operasional *Customer Service* yang ada pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan.
2. Untuk mengetahui bagaimana hasil dari pelaksanaan audit operasional *Customer Service* yang ada pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan.

3. Untuk mengetahui apa saja risiko dan kontrol risiko pada *Customer Service* yang ada pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan.
4. Untuk mengetahui apa saja hambatan yang biasa terjadi pada saat pelaksanaan audit operasional *Customer Service* yang ada pada Perumda BPR Bank Daerah Lamongan.
5. 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.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian untuk Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi penulis
Mendapatkan pengetahuan dan wawasan mengenai prosedur pelaksanaan audit operasional *Customer Service* yang ada pada bank perkreditan rakyat.
2. 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.
3. Bagi Perumda BPR Bank Daerah Lamongan
Sebagai salah satu sumber evaluasi bagi instansi agar dapat menerapkan prosedur audit operasional *Customer Service* dengan baik.
4. 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.

