

BAB V

PENUTUP

5.1 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.

5.2 Saran dan Implikasi Penelitian

5.2.1 Saran

Dari penelitian yang telah dilakukan, adapun saran yang diharapkan dapat dijadikan masukan untuk kedepannya yaitu :

1. 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.

2. 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.

5.2.2 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.

