

SURAT KETERANGAN

Kepada Yth :
Ketua Jurusan S1 Ekonomi Akuntansi
Universitas Esa Unggul
Bapak Adrie Putra, SE, MM
Jakarta, Indonesia

Dengan Hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini :
Nama : Adhan Perdana Sunarto
Jabatan : Operational Service Supervisor

Menerangkan bahwa,
Nama : Evi Pebilianti
No. Mhs : 2011-12-242
Mahasiswa : Universitas Esa Unggul
Ekonomi Akuntansi

Telah kami setuju dan benar mahasiswi tersebut telah melaksanakan penelitian pada perusahaan kami sebagai syarat penyusunan skripsi dengan judul :

“ Audit Operasional Deposito Pada PT Bank OCBC NISP Tbk Cabang Cideng Jakarta Untuk Penilaian Kinerja Perusahaan ”

Demikian surat ini kami sampaikan, dan atas kerjasamanya kami mengucapkan terima kasih.

Jakarta, 07 Agustus 2015
Hormat Kami,
Operational Service Supervisor

 **OCBC NISP**
Capem Cideng

Adhan Perdana Sunarto

KUESIONER PENELITIAN

AUDIT OPERASIONAL DEPOSITO PADA PT BANK OCBC NISP TBK

CABANG CIDENG JAKARTA UNTUK PENILAIAN KINERJA

PERUSAHAAN

Saya adalah mahasiswi Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Konsentrasi Auditing Universitas Esa Unggul Jakarta yang sedang melakukan penelitian tentang “ Audit Operasional Deposito pada PT Bank OCBC NISP Tbk Cabang Cideng Jakarta untuk Penilaian Kinerja Perusahaan.”

Untuk mengetahui dan menilai pelaksanaan audit operasional atas pelaksanaan deposito terhadap penilaian kinerja perusahaan, maka dibutuhkan informasi dari responden untuk melengkapi penelitian ini. Bersama ini saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi data kuesioner yang diberikan. Informasi yang Bapak/Ibu berikan tidak akan disalahgunakan dan semata-mata digunakan hanya untuk kegiatan ilmiah.

Akhir kata saya ucapkan terimakasih kepada para responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini.

Hormat Saya,



Evi Pebilianti

I. Identitas Responden

Nama : Adhan Perdana Sunarto

Jenis Kelamin : Laki - Laki

Pendidikan Terakhir : S1

Jabatan : Operational Service Supervisor

Lama Bekerja : 9 tahun

II. Petunjuk Pengisian

Pilihlah jawaban dibawah ini dengan cara membubuhkan tanda *check list* (✓) pada kolom yang paling sesuai menurut Bapak/Ibu.

Keterangan :

Y = Ya

T = Tidak

III. Daftar Pertanyaan/ Pernyataan

NO	PERTANYAAN/PERNYATAAN	JAWABAN	
		Y	T
A	KOMPONEN PENGENDALIAN INTERNAL		
	<u>Lingkungan Pengendalian</u>		
1	Apakah terdapat kebijakan akan perusahaan dalam memilih pegawai dalam upaya mendapatkan SDM yang jujur dan kompeten terhadap tugasnya?	✓	
2	Apakah perusahaan memiliki struktur organisasi yang jelas mengenai pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab?	✓	
3	Apakah perusahaan memiliki audit internal cabang (branch) internal control?	✓	
4	Apakah sistem pelaksanaan deposito telah memadai dalam pelaksanaan operasional?	✓	
5	Apakah pelaksanaan dan prosedur khususnya pada deposito yang telah ditetapkan dilaksanakan oleh orang-orang yang kompeten (memiliki pengetahuan yang baik)?	✓	
	<u>Penilaian Risiko</u>		
	Apakah perusahaan melakukan penilaian risiko atas kemungkinan kesalahan yang terjadi di dalam		

	ruang lingkup customer service yang timbul diantaranya:		
6	Penempatan rolling atau karyawan baru dalam kegiatan operasional	✓	
7	Perubahan kebijakan dalam kegiatan operasional	✓	
8	Penambahan aktivitas dalam kegiatan operasional	✓	
9	Kesalahan yang terjadi pada saat penginputan perubahan suku bunga deposito oleh customer service	✓	
10	Kesalahan yang terjadi pada saat LPS (Lembaga Penjamin Simpanan) berubah dan harus merevisi suku bunga deposito kembali	✓	
11	Sistem yang kurang memadai dan mendukung dalam pelaksanaan operasional deposito	✓	
12	Keterbatasan personil karyawan di cabang	✓	
13	Kurangnya pengetahuan customer service pada SOP operasional deposito	✓	
14	Kurangnya kelengkapan dokumen ataupun specimen pada saat pembukaan rekening deposito	✓	
15	Kurangnya kelengkapan dokumen ataupun specimen pada saat penutupan rekening deposito	✓	
	<u>Aktivitas Pengendalian</u>		

16	Apakah customer service melakukan pengecekan dalam melakukan pengisian kelengkapan pembukaan rekening deposito?	✓	
17	Apakah customer service melakukan pengecekan dalam melakukan pengisian kelengkapan penutupan rekening deposito?	✓	
18	Apakah customer service memeriksa dan memverifikasi specimen pada rekening deposito tersebut?	✓	
19	Apakah dalam kegiatan operasional deposito dilengkapi alat bantu untuk memudahkan customer service dalam memverifikasi deposito?	✓	
20	Apakah ada register customer service dalam pengelolaan deposito dalam hal titipan baik pencairan maupun penutupan deposito?	✓	
21	Apakah stempel "deposito dicairkan" sudah sesuai dan diterapkan pada formulir pencairan deposito?	✓	
22	Apakah formulir penutupan dan pembukaan setiap rekening deposito sudah di tempelkan materai dan di tanda tangan sesuai specimen?	✓	
23	Apakah supervisor sudah melaksanakan otorisasi dengan	✓	

	baik pada saat approval pencairan maupun penutupan deposito?		
24	Pada saat tutup hari, semua dokumen yang dititipkan disimpan ditempat yang aman, diregistrasikan dan diperiksa oleh supervisor?	✓	
	<u>Informasi dan Komunikasi</u>		
25	Apakah terdapat sistem informasi yang memudahkan customer service dalam melaksanakan aktivitasnya?	✓	
26	Apakah informasi yang dibuat di web internal sudah cukup jelas dan membantu dalam melaksanakan aktivitas?	✓	
27	Apakah terdapat sistem informasi yang mencakup data-data seputar pemilik deposito jika hal tersebut dibutuhkan?	✓	
28	Apakah komunikasi pihak frontliner khususnya customer service dengan nasabah pemilik deposito berjalan dengan baik?	✓	
	<u>Pemantauan (Monitoring)</u>		
29	Apakah manajemen PT Bank OCBC NISP Tbk dan pihak yang terkait melakukan aktivitas pemantauan untuk menilai efektivitas kebijakan dalam operasional deposito?	✓	
B	EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI KINERJA		

30	Bank OCBC NISP mempunyai SOP sebagai pedoman umum yang memadai dalam mencapai tujuan perusahaan	✓	
31	Bank OCBC NISP mempunyai sistem pengendalian internal deposito pada fungsi customer service	✓	
32	Menurut anda, dalam pelaksanaan kegiatan operasional deposito pada fungsi customer service sudah berjalan sesuai dengan SOP yang berlaku?	✓	
33	Kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan oleh manajemen sudah berjalan efektif dan efisien pada PT Bank OCBC NISP Tbk Cabang Cideng Jakarta?	✓	
34	Dalam kegiatan operasionalnya, PT Bank OCBC NISP Tbk sangat mengacu pada sistem operasional prosedur	✓	
35	Kebijakan yang telah ditetapkan mempermudah para pekerja <i>frontliner</i> dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya	✓	
36	Lama waktu bekerja mempengaruhi pengetahuan akan setiap produk dan kebijakan	✓	
37	Pelatihan, training dan seminar memberi kesempatan pengembangan pegawai secara memadai dalam menambah ilmu	✓	

	pengetahuan produk		
38	Jika terjadi kejadian diluar batas kewajaran tidak dapat diputuskan sepihak. Harus menanyakan kepada pejabat yang berwenang	✓	
39	PT Bank OCBC NISP Tbk senantiasa menerapkan kebijakan dengan tetap memperhatikan prinsip kehati-hatian dan kecepatan, keterbukaan dalam rangka memelihara tingkat kepercayaan masyarakat.	✓	
40	Komunikasi antara atasan dan bawahan berjalan secara efektif	✓	
41	Kekompakan antarkaryawan (<i>esprit de corps</i>) mendorong terciptanya kinerja yang baik	✓	
42	Sarana kerja (<i>physical working environment</i>) mendukung terciptanya suasana kerja yang efektif dan efisien	✓	
43	Dalam mengatasi permasalahan, atasan selalu siap sedia membantu dalam pemecahannya	✓	
44	Apakah perusahaan menginformasikan jika terdapat perubahan kebijakan yang berkaitan dengan operasional kegiatan deposito?	✓	
45	Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya Bank OCBC NISP Tbk memiliki sistem <i>real-time online</i>	✓	

KUESIONER PENELITIAN


AUDIT OPERASIONAL DEPOSITO PADA PT BANK OCBC NISP TBK CABANG CIDENG JAKARTA UNTUK PENILAIAN KINERJA PERUSAHAAN

Saya adalah mahasiswi Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Konsentrasi Auditing Universitas Esa Unggul Jakarta yang sedang melakukan penelitian tentang “ Audit Operasional Deposito pada PT Bank OCBC NISP Tbk Cabang Cideng Jakarta untuk Penilaian Kinerja Perusahaan.”

Untuk mengetahui dan menilai pelaksanaan audit operasional atas pelaksanaan deposito terhadap penilaian kinerja perusahaan, maka dibutuhkan informasi dari responden untuk melengkapi penelitian ini. Bersama ini saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi data kuesioner yang diberikan. Informasi yang Bapak/Ibu berikan tidak akan disalahgunakan dan semata-mata digunakan hanya untuk kegiatan ilmiah.

Akhir kata saya ucapkan terimakasih kepada para responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini.

Hormat Saya,



Evi Pebilianti

I. Identitas Responden

Nama : Beby Hartiyanti
Jenis Kelamin : Perempuan
Pendidikan Terakhir : S1
Jabatan : Service Assistant
Lama Bekerja : 1,5 tahun

II. Petunjuk Pengisian

Pilihlah jawaban dibawah ini dengan cara membubuhkan tanda *check list* (✓) pada kolom yang paling sesuai menurut Bapak/Ibu.

Keterangan :

Y = Ya

T = Tidak

III. Daftar Pertanyaan/ Pernyataan

NO	PERTANYAAN/PERNYATAAN	JAWABAN	
		Y	T
A	KOMPONEN PENGENDALIAN INTERNAL		
	<u>Lingkungan Pengendalian</u>		
1	Apakah terdapat kebijakan akan perusahaan dalam memilih pegawai dalam upaya mendapatkan SDM yang jujur dan kompeten terhadap tugasnya?	✓	
2	Apakah perusahaan memiliki struktur organisasi yang jelas mengenai pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab?	✓	
3	Apakah perusahaan memiliki audit internal cabang (branch) internal control?	✓	
4	Apakah sistem pelaksanaan deposito telah memadai dalam pelaksanaan operasional?	✓	
5	Apakah pelaksanaan dan prosedur khususnya pada deposito yang telah ditetapkan dilaksanakan oleh orang-orang yang kompeten (memiliki pengetahuan yang baik)?	✓	
	<u>Penilaian Risiko</u>		
	Apakah perusahaan melakukan penilaian risiko atas kemungkinan kesalahan yang terjadi di dalam		

	ruang lingkup customer service yang timbul diantaranya:		
6	Penempatan rolling atau karyawan baru dalam kegiatan operasional	✓	
7	Perubahan kebijakan dalam kegiatan operasional	✓	
8	Penambahan aktivitas dalam kegiatan operasional		✓
9	Kesalahan yang terjadi pada saat penginputan perubahan suku bunga deposito oleh customer service	✓	
10	Kesalahan yang terjadi pada saat LPS (Lembaga Penjamin Simpanan) berubah dan harus merevisi suku bunga deposito kembali	✓	
11	Sistem yang kurang memadai dan mendukung dalam pelaksanaan operasional deposito		✓
12	Keterbatasan personil karyawan di cabang	✓	
13	Kurangnya pengetahuan customer service pada SOP operasional deposito	✓	
14	Kurangnya kelengkapan dokumen ataupun specimen pada saat pembukaan rekening deposito		✓
15	Kurangnya kelengkapan dokumen ataupun specimen pada saat penutupan rekening deposito		✓
	<u>Aktivitas Pengendalian</u>		

16	Apakah customer service melakukan pengecekan dalam melakukan pengisian kelengkapan pembukaan rekening deposito?	✓	
17	Apakah customer service melakukan pengecekan dalam melakukan pengisian kelengkapan penutupan rekening deposito?	✓	
18	Apakah customer service memeriksa dan memverifikasi specimen pada rekening deposito tersebut?	✓	
19	Apakah dalam kegiatan operasional deposito dilengkapi alat bantu untuk memudahkan customer service dalam memverifikasi deposito?		✓
20	Apakah ada register customer service dalam pengelolaan deposito dalam hal titipan baik pencairan maupun penutupan deposito?	✓	
21	Apakah stempel "deposito dicairkan" sudah sesuai dan diterapkan pada formulir pencairan deposito?	✓	
22	Apakah formulir penutupan dan pembukaan setiap rekening deposito sudah di tempelkan materai dan di tanda tangan sesuai specimen?	✓	
23	Apakah supervisor sudah melaksanakan otorisasi dengan	✓	

	baik pada saat approval pencairan maupun penutupan deposito?		
24	Pada saat tutup hari, semua dokumen yang dititipkan disimpan ditempat yang aman, diregistrasikan dan diperiksa oleh supervisor?	✓	
	<u>Informasi dan Komunikasi</u>		
25	Apakah terdapat sistem informasi yang memudahkan customer service dalam melaksanakan aktivitasnya?	✓	
26	Apakah informasi yang dibuat di web internal sudah cukup jelas dan membantu dalam melaksanakan aktivitas?	✓	
27	Apakah terdapat sistem informasi yang mencakup data-data seputar pemilik deposito jika hal tersebut dibutuhkan?	✓	
28	Apakah komunikasi pihak frontliner khususnya customer service dengan nasabah pemilik deposito berjalan dengan baik?	✓	
	<u>Pemantauan (Monitoring)</u>		
29	Apakah manajemen PT Bank OCBC NISP Tbk dan pihak yang terkait melakukan aktivitas pemantauan untuk menilai efektivitas kebijakan dalam operasional deposito?	✓	
B	EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI KINERJA		

30	Bank OCBC NISP mempunyai SOP sebagai pedoman umum yang memadai dalam mencapai tujuan perusahaan	✓	
31	Bank OCBC NISP mempunyai sistem pengendalian internal deposito pada fungsi customer service	✓	
32	Menurut anda, dalam pelaksanaan kegiatan operasional deposito pada fungsi customer service sudah berjalan sesuai dengan SOP yang berlaku?	✓	
33	Kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan oleh manajemen sudah berjalan efektif dan efisien pada PT Bank OCBC NISP Tbk Cabang Cideng Jakarta?	✓	
34	Dalam kegiatan operasionalnya, PT Bank OCBC NISP Tbk sangat mengacu pada sistem operasional prosedur	✓	
35	Kebijakan yang telah ditetapkan mempermudah para pekerja <i>frontliner</i> dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya	✓	
36	Lama waktu bekerja mempengaruhi pengetahuan akan setiap produk dan kebijakan	✓	
37	Pelatihan, training dan seminar memberi kesempatan pengembangan pegawai secara memadai dalam menambah ilmu	✓	

	pengetahuan produk		
38	Jika terjadi kejadian diluar batas kewajaran tidak dapat diputuskan sepihak.. Harus menanyakan kepada pejabat yang berwenang	✓	
39	PT Bank OCBC NISP Tbk senantiasa menerapkan kebijakan dengan tetap memperhatikan prinsip kehati-hatian dan kecepatan, keterbukaan dalam rangka memelihara tingkat kepercayaan masyarakat.	✓	
40	Komunikasi antara atasan dan bawahan berjalan secara efektif	✓	
41	Kekompakan antarkaryawan (<i>esprit de corps</i>) mendorong terciptanya kinerja yang baik	✓	
42	Sarana kerja (<i>physical working environment</i>) mendukung terciptanya suasana kerja yang efektif dan efisien	✓	
43	Dalam mengatasi permasalahan, atasan selalu siap sedia membantu dalam pemecahannya	✓	
44	Apakah perusahaan menginformasikan jika terdapat perubahan kebijakan yang berkaitan dengan operasional kegiatan deposito?	✓	
45	Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya Bank OCBC NISP Tbk memiliki sistem <i>real-time online</i>	✓	