

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Perbankan di Indonesia memiliki peranan penting dalam perekonomian 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 penting 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 relatif monoton, dan berulang, aktifitas tersebut berpotensi menyebabkan *teller* mengalami kekeliruan/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 berisiko salah. 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. 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 terdapatnya 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

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 complain 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 entitas 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 terdapat 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 anggap sesuai dan konsisten dengan norma-norma internal mereka.

Perusahaan sebagai suatu sistem dimana saling ketergantungan dan interaksi antar bagian tidak bisa 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 kinerja 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 kegiatan operasionalnya, 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 di hadapan publik.

Oleh karena itu, maka Penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan mengambil judul “**Audit Operasional Atas Aktivitas Teller Pada PT. Bank Permata, Tbk. Cabang Pluit Kencana Terhadap Penilaian Kinerja Perusahaan**”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan banyaknya permasalahan yang terjadi pada kegiatan operasional perbankan, maka terdapat masalah-masalah yang dapat diidentifikasi yaitu sebagai berikut :

- a. Ketidakpercayaan masyarakat luas terhadap bank.

- b. Terdapat pelanggaran yang dilakukan oleh petugas teller dalam kegiatan operasional perusahaan.
- c. Terdapat aktivitas yang dilakukan oleh petugas teller yang tidak sesuai dengan standar operasional yang berlaku.
- d. Adanya ketidaksinambungan antara bagian teller dengan bagian kerja lainnya.

C. Pembatasan Masalah

Melihat banyaknya masalah yang terjadi dalam kegiatan operasional perbankan, maka Penulis membatasi pembahasan pada Audit Operasional Atas Aktivitas Teller Pada PT. Bank Permata, Tbk. Terhadap Kinerja Perusahaan untuk tahun 2015.

D. Perumusan Masalah

Dari uraian diatas, maka Penulis merumuskan permasalahan dalam pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana Sistem Pengendalian Intern yang dilakukan di PT. Bank Permata, Tbk. cabang Pluit Kencana sudah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Perusahaan?

2. Bagaimana kinerja perusahaan berdasarkan tingkat Efektivitas, Efisiensi dan Ekonomis atas Aktivitas Teller Di PT. Bank Permata, Tbk cabang Pluit Kencana?
3. Apakah kegiatan Audit Operasional berperan positif terhadap kinerja perusahaan?
4. Bagaimana Kinerja PT. Bank Permata, Tbk cabang Pluit Kencana?
5. Rekomendasi apa saja yang dapat diberikan terhadap unit Teller terhadap temuan-temuan yang ada?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengkaji Sistem Pengendalian Intern pada PT Bank Permata, Tbk cabang Pluit Kencana.
2. Untuk mengkaji seberapa efektif, efisien dan ekonomis kinerja perusahaan atas aktivitas Teller pada PT. Bank Permata, Tbk cabang Pluit Kencana.
3. Untuk melihat pengaruh kegiatan Audit Operasional terhadap kinerja perusahaan.
4. Untuk menilai Kinerja PT. Bank Permata, Tbk cabang Pluit Kencana.
5. Untuk memberikan rekomendasi yang diperlukan atas temuan-temuan yang ada.

F. Manfaat Penelitian

Sedangkan manfaat penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai audit operasional pada aktivitas teller terhadap penilaian kinerja perusahaan khususnya pada PT. Bank Permata, Tbk.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini merupakan sumbangan pemikiran, semoga dapat bermanfaat secara luas bagi perusahaan karena mengungkapkan informasi dan saran-saran yang dapat membantu kinerja karyawan dan perusahaan di masa sekarang maupun di masa yang akan datang.

3. Bagi pengembangan ilmu dan pengetahuan

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

G. Sistematika Penulisan

Sebelum membahas materi proposal ini, Penulis menganggap penting mengemukakan pembahasannya, dengan maksud agar mempermudah pemahaman materi pembahasan secara garis besar. Guna mendekatkan pada

kelengkapan pembahasan, Penulis membagi Enam Bab yang secara garis besarnya adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam Bab ini Penulis menerangkan Latar Belakang Permasalahan, Identifikasi Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam Bab ini Penulis menguraikan teori-teori yang berhubungan erat dengan pokok permasalahan yang dijadikan bahan acuan dalam pembahasan skripsi serta kerangka pikir penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam Bab ini Penulis menerangkan mengenai tempat dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, metode analisis data dan definisi operasional variabel.

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Dalam Bab ini Penulis memuat tentang sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi perusahaan, dan kegiatan operasi perusahaan.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam Bab ini Penulis akan menguraikan hasil penelitian dan pembahasan mengenai evaluasi audit operasional atas aktivitas teller pada PT Bank Permata, Tbk. Cabang Pluit Kencana Jakarta terhadap penilaian kinerja perusahaan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang di dapat Penulis berdasarkan uraian dari hasil penelitian dalam bab sebelumnya dan keterbatasan dalam penelitian serta saran-saran yang di anggap perlu untuk di jadikan sebagai bahan masukan bagi perusahaan dalam pengambilan keputusan.