

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dinamisnya perkembangan bisnis perbankan di Indonesia memicu tingkat persaingan antar bank semakin tinggi, baik dalam inovasi produk, standar pelayanan, perkembangan sistem teknologi serta jasa layanan perbankan lainnya. Kondisi ini semakin mendorong bank untuk terus melakukan perkembangan organisasi, meluncurkan produk yang inovatif dan memperluas wilayah untuk mendukung pertumbuhan dengan memperluas jaringan kantor dan fasilitas pendukung di berbagai wilayah di Indonesia. Hal ini ditujukan untuk meningkatkan loyalitas serta kepuasan yang dirasakan nasabah.

Bank merupakan salah satu sarana bagi masyarakat untuk menempatkan dananya serta sarana untuk melakukan berbagai kegiatan bisnis lainnya. Untuk dapat menempatkan dana di sebuah bank, masyarakat diwajibkan untuk mendaftarkan diri pada bank tersebut, lalu bank akan memberikan *account* yang berfungsi sebagai alat untuk melakukan pencatatan transaksi keuangan antara nasabah dengan bank. *Account* tersebut berupa nomor yang disebut sebagai rekening. Rekening ini merupakan identitas dari nasabah, karena didalam rekening tersebut terdapat data-data pribadi dari si

pemilik rekening, selain data pribadi rekening juga berisikan pencatatan-pencatatan kegiatan yang dilakukan oleh pemilik rekening.

Rekening bank berisikan segala jenis transaksi yang dilakukan oleh nasabah, meliputi transaksi setoran tunai, penarikan tunai, pemindahbukuan, kliring, serta transfer antar bank didalam negeri maupun di luar negeri. Bagi nasabah yang aktif melakukan kegiatan perbankan rekening dapat terus digunakan, namun bagi nasabah yang jarang melakukan transaksi baik via teller maupun via atm , rekening secara otomatis akan berubah menjadi rekening *dormant* atau yang biasa disebut sebagai rekening pasif atau rekening tidur.

Rekening *dormant* adalah rekening yang tidak ada transaksi yang dilakukan oleh nasabah dalam 6 (enam) bulan berturut-turut kecuali transaksi pembebanan biaya administrasi/pajak dan pengkreditan bunga. Dan apabila selama 6 (enam) bulan berturut-turut dari status *dormant* nasabah tidak melakukan transaksi kecuali transaksi pembebanan biaya administrasi/pajak dan pengkreditan bunga dan masih memiliki saldo status rekening akan berubah secara otomatis menjadi *dormant unclaimed*.

Rekening *dormant* dan *dormant unclaimed* disebabkan karena tidak adanya kegiatan transaksi yang dilakukan oleh pemilik rekening. Faktor pertama yang menyebabkan tidak adanya transaksi pada rekening yaitu karena faktor kesibukan yang dikarenakan nasabah tidak memiliki cukup waktu untuk melakukan transaksi di bank. Faktor kedua yaitu karena nasabah sudah

tidak loyal dengan bank sebelumnya. Ini dikarenakan produk di bank lain yang lebih menguntungkan dan memudahkan bagi si nasabah. Faktor ketiga yaitu karena nasabah memiliki banyak rekening. Sehingga nasabah tidak hanya fokus pada satu rekening saja. Faktor terakhir yang menyebabkan tidak adanya transaksi pada rekening nasabah yaitu karena lokasi nasabah dengan lokasi bank yang terbilang cukup jauh, sehingga nasabah merasa enggan untuk bertransaksi di bank.

Bagi nasabah yang memiliki rekening dengan status *dormant* dan *dormant unclaimed*, nasabah tidak dapat melakukan transaksi perbankan. Kecuali mengaktifkan terlebih dahulu rekening *dormant* tersebut menjadi aktif kembali. Namun untuk melakukan pengaktifan kembali rekening *dormant* dan *dormant unclaimed* nasabah diharuskan mengikuti segala prosedur yang telah dibuat oleh pihak bank.

Untuk dapat mengaktifkan kembali rekening *dormant* dan *dormant unclaimed* nasabah diwajibkan untuk mendatangi cabang tempat dimana nasabah membuka rekening. Lalu nasabah mendatangi *service assistant* yang akan memverifikasi data pribadi nasabah tersebut. Data yang diberikan nasabah akan di cocokan dengan data yang ada di sistem yaitu pada data yang diberikan nasabah pada awal pembukaan rekening. Hal ini ditujukan agar tidak adanya pemalsuan identitas yang disalahgunakan.

Karena masih banyaknya rekening yang berstatus *dormant* dan masih memiliki saldo, pihak bank harus lebih teliti dalam melakukan verifikasi pengaktifan rekening *dormant* tersebut. Mengingat semakin maraknya pemalsuan identitas yang dilakukan oleh pihak lain baik internal maupun eksternal, guna mendapatkan keuntungan pribadi. Seperti kasus-kasus yang telah beredar sekarang ini, yaitu kasus pemalsuan identitas yang dilakukan oleh pihak lain dalam melakukan pengaktifan rekening *dormant* pada bank x. Kasus tersebut bermula ketika tabungan nasabah yang berstatus *dormant* dimanfaatkan oleh pihak internal bank yang hendak berbuat curang dengan cara mengaktifkan kembali rekening *dormant* nasabah tersebut tanpa ada persetujuan atau permohonan dari nasabah, lalu mendebet uang yang ada pada rekening tersebut untuk kepentingan pribadi. Dari kasus tersebut dapat terlihat adanya penyelewengan wewenang, tindak kecurangan, serta penyimpangan terhadap sistem dan prosedur. Hal ini terjadi karena kurangnya pengendalian internal pada bank x. Oleh karena itu peran audit operasional sangatlah penting.

Audit operasional berfungsi untuk mendeteksi dan mengoreksi aktivitas operasional organisasi khususnya perbankan agar berjalan sesuai sistem dan prosedur yang ada. Hasil dari audit operasional dapat dijadikan referensi atau dasar pijakan untuk menyempurnakan kinerja organisasi atau sebagai bahan evaluasi apakah sistem dan prosedur yang telah dibuat telah dilaksanakan sesuai kenyataan di lapangan.

Audit operasional digunakan sebagai alat analisa karena lebih memfokuskan pada pengevaluasian efisiensi dan efektivitas perusahaan yang dapat mempengaruhi kinerja dari pihak perusahaan. Dengan diterapkannya audit operasional ini, maka auditor dapat melihat sejauh mana perusahaan telah beroperasi, apakah telah dilaksanakan evaluasi secara efektif dan efisien. Untuk menjamin adanya efisiensi dan efektivitas dalam kegiatan perusahaan, maka perlu dijalankan suatu pengendalian. Dengan adanya pengendalian dan digunakannya pengendalian tersebut diharapkan semua aktivitas perusahaan dapat dijalankan dengan efektif dan efisien serta sesuai dengan kebijakan atau Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan agar mencapai tujuan perusahaan.

Peranan efektivitas dalam manajemen biasanya diakui sebagai faktor paling penting dalam keberhasilan jangka panjang suatu organisasi. Keberhasilan diukur dalam bentuk pencapaian sasaran organisasi. Richard M. Steers (1995:3-5) mengemukakan tiga konsep yang dapat digunakan untuk melihat apakah organisasi dapat mencapai sasaran dan tujuannya, yang pertama konsep optimisasi tujuan, kedua konsep perspektif sistem, dan ketiga tekanan terhadap pelaku. Ketiga konsep tersebut sebenarnya saling terkait, namun dalam penelitian untuk mengetahui efektivitas penanganan rekening *dormant* akan diukur melalui penilaian efektivitas dengan menggunakan konsep optimalisasi tujuan, yaitu melihat sejauh mana tujuan-tujuan atau

sasaran dapat dicapai. Efektivitas terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan. Semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi tersebut.

Tingkat efektivitas suatu organisasi dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditetapkan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Adapun kriteria untuk mengukur efektivitas suatu organisasi ada tiga pendekatan yang dapat digunakan, seperti yang dikemukakan oleh Duncan yang dikutip Richard M. Steers (1985:53) dalam bukunya “Efektivitas Organisasi” mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan. Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: Kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkret.
2. Integrasi. Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.

3. Adaptasi. Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

Efisiensi digunakan untuk menilai sebaik apakah pemakaian sumber daya suatu organisasi yang digunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efisiensi dan efektivitas merupakan dua hal yang saling berkaitan erat satu dengan lainnya, bisa saja suatu kebijakan organisasi itu sangat efisien akan tetapi tidak efektif begitupun sebaliknya.

Efisiensi berbicara mengenai input dan output. Efisiensi terkait dengan hubungan antara output berupa barang atau pelayanan yang dihasilkan dengan sumber daya yang digunakan untuk menghasilkan output tersebut. Suatu organisasi, program atau kegiatan dikatakan efisien apabila mampu menghasilkan output tertentu dengan input serendah-rendahnya, atau dengan input tertentu mampu menghasilkan output sebesar-besarnya. Pengukuran efisiensi dilakukan dengan cara membandingkan realisasi dengan standar biaya.

Ekonomis adalah suatu tindakan/perilaku dimana kita dapat memperoleh input (barang atau jasa) yang mempunyai kualitas terbaik dengan tingkat harga yang sekecil mungkin. Dari pengertian tersebut terdapat 2 unsur penting, yaitu sumber daya (biaya) dan input (barang atau jasa).

Dalam rangka memastikan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan dan pelaksanaan prinsip kehati-hatian dalam pengelolaan bank.

Diperlukan suatu fungsi yang bertugas untuk menilai tingkat kepatuhan sebuah bank. Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, patuh artinya suka dan taat kepada perintah atau aturan, dan berdisiplin. Kepatuhan berarti sifat patuh, taat, tunduk pada ajaran atau peraturan.

Menurut Kelman (1966) kualitas ketaatan atau kepatuhan aturan dapat dibagi menjadi tiga jenis. Pertama, ketaatan yang bersifat *compliance*, yaitu jika seseorang taat terhadap suatu aturan hanya karena dia takut terkena sanksi.. Kedua, ketaatan yang bersifat *identification*, yaitu jika seseorang taat terhadap suatu aturan hanya karena takut hubungan baiknya dengan seseorang menjadi rusak. Ketiga, ketaatan yang bersifat *internalization* yaitu jika seseorang menaati aturan benar-benar karena ia merasa aturan tersebut sesuai dengan nilai-nilai instrinsik yang dianutnya

Dalam setiap pekerjaan semua pekerja diwajibkan untuk mengikuti segala prosedur yang ada, setiap pekerja dilarang untuk melanggar aturan yang telah disepakati. Sistem dan prosedur yang telah dibuat oleh perusahaan sangatlah penting untuk di patuhi karena sistem dan prosedur telah disusun secara rapi oleh pihak manajemen perusahaan guna mensejahterakan perusahaan dan karyawan, serta untuk meminimalisasi tindak kecurangan dan penyimpangan yang dapat dilakukan oleh siapa saja. Dengan mengikuti segala aturan yang ada semua pelaksanaan pekerjaan akan berjalan dengan sinergis dan sistematis.

Perbedaan audit operasional dengan penelitian audit operasional yang sedang diteliti yaitu audit operasional yang dilakukan oleh Bank OCBC NISP dilakukan secara menyeluruh pada bidang *financial* maupun *non financial* sehingga pelaksanaan audit tidak dilakukan secara terfokus pada satu bidang. Sedangkan untuk penelitian yang sedang diteliti lebih memfokuskan pada satu bidang dan satu bagian saja. Sehingga peneliti dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas ketaatan dan kepatuhan terhadap sistem dan prosedur yang berlaku.

Melihat banyaknya permasalahan yang ada dalam bidang perbankan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai audit operasional dalam bidang perbankan. Motivasi yang dimiliki peneliti untuk melakukan penelitian ini adalah :

- a. Pentingnya penilaian kinerja perusahaan. Peneliti akan menilai kinerja perusahaan dari audit operasional yang dinilai berdasarkan tingkat efisiensi, efektivitas, dan keekonomisan perusahaan tersebut.
- b. Pentingnya kepatuhan yang wajib dipenuhi oleh perusahaan. Peneliti akan meninjau tingkat kepatuhan perusahaan apakah perusahaan tersebut telah memenuhi dan mematuhi kebijakan yang telah dibuat.
- c. Peneliti menilai pentingnya untuk mengamankan harta perusahaan agar tidak disalahgunakan.

Berdasarkan hal diatas, maka proposal skripsi ini mengambil judul :
“Audit Operasional Rekening *Dormant* pada PT. Bank OCBC NISP, Tbk Terhadap Kinerja Perusahaan”.

B. Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah

1. Identifikasi Masalah

- a. Kurangnya tingkat pengendalian internal pada proses verifikasi data nasabah yang dilakukan oleh *service assistant*.
- b. Kurangnya pemahaman terhadap prosedur dari *service assistant* dalam pengaktifan kembali rekening *dormant*.
- c. Tidak adanya prinsip kehati-hatian pada *service assistant* dalam pengaktifan kembali rekening *dormant*.
- d. Kurangnya ketelitian dalam menginput data nasabah pada *service assistant*.
- e. Tidak adanya pengetahuan pada *service assistant* tentang syarat pengaktifan kembali rekening *dormant*.
- f. Adanya penyelewengan terhadap prosedur yang berlaku.

2. Pembatasan Masalah

Agar lebih fokus dalam penulisan ilmiah ini peneliti hanya membatasi masalah pada satu divisi yaitu *service assistant / customer service*. Peneliti membatasi penelitian ini pada:

- a. Prosedur pengaktifan kembali rekening *dormant* di cabang pemilik rekening
- b. Prosedur pengaktifan kembali rekening *dormant* di cabang bukan pemilik rekening

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah maka ada beberapa perumusan masalah yang dikemukakan oleh peneliti sebagai dasar penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem pengendalian rekening *dormant* di PT. Bank OCBC NISP,Tbk ?
2. Apakah prosedur pelaksanaan terhadap rekening *dormant* telah dilakukan secara efektif dan efisien?
3. Bagaimana langkah audit operasional terhadap rekening *dormant* di PT. Bank OCBC NISP,Tbk ?
4. Bagaimana menilai efisiensi, efektifitas, dan ekonomis terhadap kinerja perusahaan dari rekening *dormant* ?

5. Bagaimana rekomendasi terhadap pelaksanaan audit operasional penanganan rekening *dormant* yang seharusnya dilakukan oleh perusahaan?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan diadakan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui seperti apa sistem pengendalian terhadap rekening *dormant* pada PT. Bank OCBC NISP,Tbk.
- b. Untuk mengkaji langkah audit operasional terhadap rekening *dormant* pada PT. Bank OCBC NISP,Tbk.
- c. Untuk menilai apakah prosedur pelaksanaan telah dilakukan secara efektif dan efisien.
- d. Untuk menilai efesiensi, efektifitas, dan ekonomis dari kinerja perusahaan.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu :

- a. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan bagi manajemen perusahaan mengenai kinerja fungsi audit operasional terhadap penanganan rekening *dormant*.

b. Bagi Peneliti

Manfaat yang dapat diambil dari penulisan ilmiah ini adalah dapat menambah pengetahuan mengenai audit operasional khususnya pada lingkup perbankan.

c. Bagi Pihak Lain

Peneliti berharap penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pihak lain yang membutuhkan sebagai sarana pertimbangan dan perbandingan dengan penelitian-penelitian yang dilakukan sebelumnya.

E. Sistematika Penulisan

Berikut ini peneliti sajikan uraian singkat materi pokok yang akan dibahas pada masing-masing bab, sehingga dapat memberikan gambaran menyeluruh tentang isi proposal ini sistematika pembahasannya adalah sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan

Berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan dari peranan audit operasional terhadap penanganan rekening *dormant* pada Bank OCBC NISP.

BAB II : Landasan Teori

Berisi tentang penjelasan atas teori-teori konsep auditing, konsep audit operasional serta kerangka pikir penelitian.

BAB III : Metodologi Penelitian

Berisi aspek-aspek yang akan dikembangkan yaitu : objek penelitian, tempat dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, metode pengolahan data, dan definisi operasional variabel-variabel.

BAB IV : Gambaran Umum Perusahaan

Dalam bab ini peneliti menerangkan mengenai sejarah singkat perusahaan PT. Bank OCBC NISP, Tbk. Serta proses dan alur pelaksanaan kegiatan *dormant*.

BAB V : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini merinci seluruh proses penelitian dan hasilnya. Hasil penelitian akan dianalisis dan akan disimpulkan.

BAB VI : Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang didapat peneliti berdasarkan uraian dari hasil analisis dalam bab sebelumnya serta saran-saran yang dianggap perlu untuk dijadikan sebagai bahan masukan bagi perusahaan dalam pengambilan keputusan.