

# **AUDIT OPERASIONAL TERHADAP FUNGSI *CUSTOMER SERVICE* PADA PT BRI TBK**

## **Abstrak**

Alasan dari audit operasional terhadap fungsi *customer service* pada PT BRI Tbk adalah untuk mengidentifikasi masalah-masalah yang mungkin terjadi dalam fungsi *customer service* dimana produk yang dihasilkan adalah jasa yang sulit untuk diukur dan bertujuan untuk menilai efektivitas dan efisiensi dari kegiatan yang dilakukan oleh *customer service representative*.

Dalam melakukan audit operasional pada fungsi *customer service*, penulis melakukan penelitian kepustakaan, penelitian lapangan dan prosedur analitis. Penelitian kepustakaan yang dilakukan berasal dari referensi buku-buku dan catatan kuliah di Universitas Bina Nusantara. Penelitian lapangan yang dilakukan berupa pengamatan, wawancara dan kuesioner yang diisi oleh penulis berdasarkan pengamatan di kantor cabang khusus BRI. Sedangkan prosedur analitis yang dilakukan untuk menghitung besarnya persentase kuesioner tersebut.

Hasil dari audit operasional terhadap fungsi *customer service* yang dilakukan, terdapat beberapa kelemahan yang berhubungan dengan sistem penerimaan nasabah, standar layanan, pengetahuan produk (*product knowledge*) yang dimiliki oleh *customer service representative* yang melayani nasabah melalui telepon, sumber daya manusia, *monitoring* yang dilakukan manajemen dan otorisasi pada formulir-formulir.

Dari penelitian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa audit operasional terhadap fungsi *customer service* penting untuk dilakukan karena merupakan suatu alat pengendalian untuk mengevaluasi secara objektif dan pengendalian manajemen terhadap efisiensi, efektivitas dan keekonomisan pelaksanaan kegiatan perusahaan. Saran untuk fungsi *customer service* pada PT BRI adalah sebaiknya fungsi *customer service* mempertimbangkan untuk menetapkan sistem penerimaan nasabah yang sudah umum, yaitu sistem pengambilan nomor unit layanan; melakukan peningkatan pengawasan seperti inspeksi mendadak secara berkala dengan waktu yang tidak diketahui dan pengenaan sanksi bagi *customer service representative* yang melanggar; mengadakan *training* dan *updating* produk secara berkala dan berkesinambungan; memilih perusahaan *outsourcing* berdasarkan standar kualifikasi; pengisian formulir standar layanan dilakukan oleh pihak *independent*; pada formulir Pengaduan Nasabah dan formulir Kategori Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah dibuatkan tempat untuk tanda tangan bagi penanggung jawab atas isi yang ada pada formulir tersebut.

**Kata Kunci:** audit operasional, fungsi *customer service*, *customer service representative*

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Audit Operasional terhadap Fungsi *Customer Service* pada PT BRI Tbk” tepat pada waktunya.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk meraih gelar kesarjanaan pada Program Studi Akuntansi Strata-1 di Universitas Bina Nusantara.

Banyak pihak yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini, karena itu pada kesempatan ini, penulis ingin menghaturkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Gerardus Polla, M.App.Sc., selaku Rektor Universitas Bina Nusantara Jakarta.
2. Dr. Engkos Ahmad Kuncoro,SE., MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Ibu Ersa Tri Wahyuni, M.Acc., CPMA , selaku Ketua Jurusan Akuntansi.
4. Ibu Rindang Widuri, S.Kom., MM., selaku sekretaris Jurusan Akuntansi.
5. Bapak Misbahul Munir, Ak., MBA., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak memberikan pengarahan, petunjuk dan bimbingan selama penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Eman dari BRI yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian di perusahaan.
7. Bapak Furkon selaku Junior Auditor BRI yang telah memberikan banyak waktu, tempat dan informasi yang dibutuhkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
8. Ibu Widya selaku Senior Auditor yang telah memberikan masukan dan semangat selama penyusunan skripsi ini.

9. Bapak Cheppy dan ibu Dessyany selaku *Customer Service Representative* dari PT BRI atas waktu, tempat dan informasi yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini.
10. Papa, Mama dan kakak Dimas selaku anggota keluarga yang telah memberikan dukungan moral dan material dalam penyusunan skripsi ini.
11. Sahabat-sahabat yang telah memberikan saran, dukungan, semangat dan doa kepada penulis, yaitu Tengku, Mika, Hernita dan Dina.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari dengan segala kerendahan hati bahwa masih terdapat kekurangan dalam skripsi ini, baik dalam hal pengolahan data maupun penyajiannya. Oleh karena itu, Penulis dengan senang hati akan menerima segala bentuk kritik dan saran demi perbaikan dan perkembangan penulis di masa yang akan datang.

Akhir kata, semoga skripsi ini beserta segala keterbatasannya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang membutuhkannya.

Jakarta, 11 Juni 2008-07-11

Penulis

(Putri Amanda Wideni Esa)

## DAFTAR ISI

|  | Halaman |
|--|---------|
| Halaman Judul Luar   |         |
| Halaman Judul Dalam .....                                      | i       |
| Tanda Persetujuan Skripsi .....                                | ii      |
| Halaman Persetujuan Hardcover .....                            | iii     |
| Halaman Pernyataan Dewan Penguji.....                          | iv      |
| Abstrak .....  | v       |
| Kata Pengantar .....   | vi      |
| Daftar Isi .....   | viii    |
| <br><b>BAB I PENDAHULUAN</b>                                   |         |
| I.1 Latar Belakang Penelitian .....                            | 1       |
| I.2 Ruang Lingkup Penelitian .....                             | 2       |
| I.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....                        | 3       |
| I.3.1 Tujuan Penelitian .....                                  | 3       |
| I.3.2 Manfaat Penelitian .....                                 | 3       |
| I.3.2.2 Bagi Perusahaan .....                                  | 3       |
| I.3.2.2 Bagi Pembaca Lain .....                                | 4       |
| I.3.2.2 Bagi Penulis Sendiri .....                             | 4       |
| I.4 Metodologi Penelitian .....                                | 4       |
| I.4.1 Penelitian Kepustakaan ( <i>Library Research</i> ) ..... | 4       |
| I.4.2 Penelitian Lapangan ( <i>Field Research</i> ) .....      | 5       |
| I.5 Sistematika Pembahasan .....                               | 5       |

## **BAB II Landasan Teori**

|        |  |    |
|--------|--|----|
| II.1   | Auditing.....                                  | 7  |
| II.1.1 | Pengertian Auditing .....                      | 7  |
| II.1.2 | Jenis-jenis Audit .....                        | 8  |
| II.2   | Audit Operasional .....                        | 10 |
| II.2.1 | Pengertian Audit Operasional .....             | 10 |
| II.2.2 | Jenis-jenis Audit Operasional .....            | 11 |
| II.2.3 | Tujuan Audit Operasional .....                 | 12 |
| II.2.4 | Manfaat Audit Operasional .....                | 14 |
| II.2.5 | Tahap-tahap Audit Operasional .....            | 14 |
| II.2.6 | Unsur-unsur Temuan Audit Operasional .....     | 16 |
| II.2.7 | Penentuan Kriteria Auditing Operasional .....  | 17 |
| II.2.8 | Batas-batas Audit Operasional .....            | 18 |
| II.3.  | Jasa .....                                     | 21 |
| II.3.1 | Pengertian Jasa .....                          | 21 |
| II.3.2 | Kualitas Jasa ( <i>Service Quality</i> ) ..... | 22 |
| II.3.3 | Produktivitas Sektor Jasa .....                | 23 |
| II.4.  | Pemasaran .....                                | 24 |
| II.4.1 | Pengertian Pemasaran .....                     | 24 |
| II.4.2 | Implementasi Tujuan .....                      | 24 |
| II.5   | <i>Customer Service</i> .....                  | 25 |
| II.5.1 | Pengertian <i>Customer Service</i> .....       | 24 |
| II.5.2 | Atribut Pelayanan .....                        | 26 |
| II.5.3 | Karakteristik Pelayanan .....                  | 26 |

|        |  |    |
|--------|--|----|
| II.5.4 | Kriteria untuk Mengukur Kualitas <i>Customer Service</i> ..... | 27 |
| II.5.5 | Standarisasi <i>Customer Service</i> .....                     | 29 |
| II.5.6 | Keluhan Pelanggan .....  | 30 |
| II.5.7 | Mengembangkan Sistem Pelayanan Pelanggan .....                 | 32 |
| II.5.8 | Manfaat Pengukuran Mutu dan Kepuasan Pelanggan .....           | 35 |

### **BAB III Gambaran Umum Perusahaan**

|        |  |    |
|--------|--|----|
| III.1  | Sejarah Singkat PT BRI .....                       | 36 |
| III.2  | Struktur Organisasi Kantor Cabang Khusus BRI ..... | 38 |
| III.3  | Visi dan Misi BRI .....                            | 41 |
| III.4  | Budaya Perusahaan .....                            | 41 |
| III.5  | Bidang Usaha .....                                 | 42 |
| III.6  | Standar Layanan .....                              | 44 |
| III.7  | Kegiatan <i>Customer Service</i> .....             | 47 |
| III.8  | Ukuran Keberhasilan .....                          | 51 |
| III.9  | Pembinaan .....                                    | 52 |
| III.10 | Hubungan Kerja .....                               | 52 |
| III.11 | Prosedur Pengaduan Nasabah .....                   | 53 |

### **BAB IV Pembahasan**

|      |  |    |
|------|--|----|
| IV.1 | Pengujian dan Pengkajian Ulang Sistem Pengendalian Manajemen | 66 |
|------|--|----|

### **BAB V Simpulan dan Saran**

|     |                |    |
|-----|----------------|----|
| V.1 | Simpulan ..... | 71 |
| V.2 | Saran .....    | 73 |

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**DAFTAR PUSTAKA**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**