

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan ekonomi yang semakin cepat, mendorong suatu institusi atau perusahaan meningkatkan kinerjanya agar tetap bertahan dan berkembang. Salah satu institusi yang mempunyai peranan penting dalam bidang perekonomian suatu negara adalah sektor perbankan (Sari, 2014).

Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, bank adalah “badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (Ariplie,2015).” Sedangkan menurut A. Abdurrachman mengartikan bank sebagai suatu lembaga keuangan yang melaksanakan berbagai macam jasa, seperti memberikan pinjaman (*lend*), mengedarkan mata uang (*circulating currency*), pengawasan terhadap mata uang (*supervision of currency*), bertindak sebagai tempat penyimpanan benda benda berharga (*storage of valuable objects*), membiayai usaha perusahaan-perusahaan dan lain-lain” (Pengertian Bank, Fungsi dan Sejarah Bank, 2015). Dapat disimpulkan bahwa Bank merupakan suatu badan usaha yang dapat membantu masyarakat dalam memberikan pendanaan (baik dalam memberikan kredit atau bentuk lainnya) dan menghimpun dana dalam bentuk simpanan.

Dalam membantu mencapai tujuan bank untuk memberikan pelayanan terbaik pada masyarakat maka diperlukan pemeriksaan internal terhadap kinerja karyawan. Meningat karyawan berhubungan langsung dengan para nasabah maka

diperlukan suatu evaluasi untuk tetap menjaga loyalitas kinerja perusahaan dengan melakukan pemeriksaan terhadap kinerja karyawan.

Audit internal adalah pemeriksaan yang dilakukan oleh bagian internal audit perusahaan, baik terhadap laporan keuangan dan catatan akuntansi perusahaan, maupun ketaatan terhadap kebijakan manajemen yang telah ditentukan. Tujuan audit internal adalah untuk membantu semua pimpinan perusahaan (manajemen) dalam melaksanakan tanggung jawabnya dengan memberikan analisa, penilaian, saran dan komentar mengenai kegiatan yang diperiksa (Pengertian Audit Internal, 2015). Pemeriksaan yang dilakukan internal auditor biasanya lebih rinci dibandingkan dengan pemeriksaan umum yang dilakukan oleh KAP, misalnya, auditor dalam KAP biasanya dalam memeriksa klien hanya memeriksa laporan keuangan saja dan membuat laporan audit tetapi untuk auditor internal sebelum diperiksa oleh KAP, auditor internal melakukan supervisi untuk meninjau apakah audit program yang telah disetujui telah dilaksanakan (termasuk pergantian otorisasi dalam program), mereview kertas kerja audit untuk meyakinkan bahwa kertas kerja cukup memadai untuk mendukung temuan audit, dan meninjau apakah tujuan audit telah tercapai (Agoes, 2012).

Auditor Internal biasanya tidak memberikan opini terhadap kewajaran laporan keuangan, karena pihak-pihak di luar perusahaan menganggap bahwa internal auditor, yang merupakan orang dalam yang tidak independen. Laporan internal auditor berisi pemeriksaan (*audit findings*) mengenai penyimpangan dan kecurangan yang ditemukan, kelemahan pengendalian intern, beserta saran-saran perbaikannya (Agoes, 2012).

Kinerja berasal dari kata *job performamce* atau *actual performance* yang berarti hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya (Mangkunegara, 2005). Sedangkan menurut Priansa (2014) kinerja (*performance*) adalah hasil kerja yang dicapai pegawai dalam mengemban tugas dan pekerjaan yang berasal dari organisasi.

Ada tiga macam kinerja menurut Irawan dalam Wandhie (2011), yaitu kinerja organisasi, kinerja unit/kelompok, dan kinerja pegawai. Kinerja perusahaan/organisasi secara keseluruhan merupakan gambaran prestasi yang dicapai bank dalam operasionalnya, baik menyangkut aspek keuangan, pemasaran, penghimpunan dana dan penyaluran dana, teknologi maupun sumber daya manusia (Sari, 2014). Sedangkan kinerja unit/kelompok merupakan gambaran sampai seberapa jauh seseorang telah melaksanakan tugas pokoknya sehingga dapat memberikan hasil yang telah ditetapkan oleh kelompok atau instansi (Rarajongrang, 2012). Kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2006).

Kinerja karyawan pada dasarnya memiliki peranan penting dalam menentukan penilaian kepuasan konsumen. Hal ini dapat menyebabkan kenaikan atau penurunan reputasi suatu organisasi (Zakaria, 2014). Jika kinerja karyawan yang ada di dalam perusahaan itu baik maka tujuan-tujuan perusahaan juga akan tercapai. Maka dari itu, perusahaan selalu berupaya agar kinerja karyawan di perusahaannya terus meningkat.

Terdapat beberapa kasus di Indonesia terkait kinerja karyawan bank, antara lain yang terjadi di Bank Sulut Ratahan. Pegawai Bank tersebut membentak nasabah yang sedang menggunakan jasanya, saat sedang melakukan pengurusan rekening, sejumlah ASN (Apartur Sipil Negara) justru mendapat perlakuan tidak sedap dari seorang karyawan di bank tersebut. “Masa kami sebagai nasabah dibentak-bentak hanya karena menanyakan buku rekening,” ungkap para ASN yang meminta namanya tidak ditulis baru-baru ini. Mereka pun mempertanyakan kualitas dan pelayanan Bank Sulut Ratahan yang kini kembali dipercayakan untuk menangani kas umum daerah Pemkab Mitra. “Sangat disayangkan jika hal itu dibiarkan terus menerus, tentu akan menghambat aktivitas keuangan kas daerah,” tegas mereka. Disisi lain menanggapi keluhan dari sejumlah ASN, pemerhati Mitra Regen Pantow menyentil soal pernyataan Bupati James Sumendap pada berbagai kesempatan terkait Bank Sulut. “Pak Bupati harus membuktikan apa yang pernah diucapkan. Katanya kas umum daerah akan kembali lagi ke Bank Sulut asalkan manajemen Bank Sulut sudah berbenah. Apa yang dialami ASN tentu menjadi preseden buruk belum adanya perubahan pelayanan Bank Sulut disaat kas umum daerah baru saja dipindahkan kembali dari BRI ke Bank Sulut per 1 Januari 2016,” sindir Regen. Sementara itu pihak Bank Sulut Ratahan sendiri belum berhasil dimintakan konfirmasinya. Kepala Cabang Bank Sulut Ratahan Jemmy Wati yang dihubungi media ini via telpon seluler tidak menjawab (Rulansadang, 2016).

Kasus lainnya yang terjadi pada Bank BTPN Kantor Cabang Pembantu Mitra Usaha Rakyat (KCP MUR) Pasar Raya Padang yang diduga telah melakukan praktik di luar kelaziman perbankan. Salah satu nasabahnya selaku debitur melaporkan bahwa ia seolah dibuat memiliki *bad track record* oleh oknum

karyawan Bank BTPN tersebut. Ia melaporkan bahwa tagihan yang telah ia bayar kembali ditagih kembali di bulan berikutnya sementara pencatatan transaksi oleh bank dilakukan secara manual. Salah seorang pengamat perbankan, Zuldistra Agusta di Jakarta mengatakan, setiap transaksi yang dibayarkan oleh debitur kepada pihak bank haruslah secara online dan tidak boleh secara manual. Bagi bank yang melanggar hal tersebut bisa dianggap wanprestasi oleh Bank Indonesia (BI) dan tidak menjalankan *Rich* dan *control management* (Sutanbagaga, 2012).

Adapun kasus ketiga yang terjadi di Cianjur, ada nasabah yang mengeluhkan sikap yang ditunjukkan oleh karyawan dari salah satu bank di Cianjur. “Saat itu tujuan saya mau menabung di salah satu kantor bank di Cianjur. Mulanya menunggu antrian dulu padahal sebelumnya bertanya namun setelah dapat giliran akhirnya tidak bisa diproses karena data tidak akurat. Belum lagi sikap ketus pelayanan yang diberikan karyawan menunjukkan sikap yang tidak profesional dan kurang etis” (Rosmiati, 2016).

Dari paparan kasus-kasus diatas dapat disimpulkan bahwa, pelayanan yang diberikan oleh bank tidak sesuai dengan prosedur dan dapat merugikan reputasi dari bank itu sendiri. Oleh karena itu, agar tujuan bank tercapai maka dibutuhkan suatu bagian yang disebut *internal audit* yang berfungsi memantau kelangsungan (*performance*) sistem pengendalian perusahaan (Aprilianty, 2014).

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang pengaruh audit internal terhadap kinerja karyawan pada Bank BRI Syariah cabang Sukabumi. Bank BRI Syariah cabang Sukabumi merupakan anak perusahaan dari Bank BRI (Persero), Tbk. Kegiatan usaha yang dilakukan oleh Bank BRI Syariah

berubah yang semula kegiatan operasional secara konvensional sekarang menjadi kegiatan perbankan yang berprinsip syariah Islam. Bank BRI Syariah memiliki visi, yaitu menjadi bank ritel terkemuka dengan beragam layanan finansial sesuai dengan kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna (www.brisyariah.co.id). Dengan visi tersebut diharapkan dapat membantu serta meningkatkan kepuasan nasabah dalam berhubungan dengan bank, sehingga apabila nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bank tidak dapat dipungkiri bahwa nasabah tersebut akan merekomendasikan kepada keluarga maupun relasi-relasinya (Puspitasari, 2014).

Penelitian sejenis sebelumnya yang pernah dilakukan oleh Alifa Aprilianti (2014) di Bank Danamon Purwakarta terkait pengaruh internal audit terhadap kinerja karyawan, hasilnya menunjukkan bahwa internal audit memiliki pengaruh signifikan dan memadai bagi bank. Adapula penelitian lain yang dilakukan oleh Mohammad Azis (2014) yang melakukan penelitian di RSUD Kabupaten Soreang Bandung, hasilnya internal audit yang ada di RSUD Soreang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah objek penelitian, waktu dan tempat pelaksanaan penelitian.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah audit internal berpengaruh terhadap kinerja karyawan secara signifikan?
2. Berapa besarkah pengaruh audit internal terhadap kinerja karyawan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah audit internal berpengaruh terhadap kinerja karyawan secara signifikan.
2. Untuk mengetahui berapa besar pengaruh audit internal terhadap kinerja karyawan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan, hasil penelitian yang dilakukan dapat digunakan sebagai masukan dan memberikan gambaran tentang pentingnya audit internal dalam menganalisis dan mengevaluasi kinerja karyawan.
2. Bagi penulis sendiri, hasil penelitian diharapkan dapat meningkatkan dan mengembangkan pengetahuan tentang audit internal khususnya dalam mengaudit kinerja karyawan di perbankan.
3. Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi serta dapat menambah pengetahuan, menjadi sumber informasi dan bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.