

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Peran perbankan dalam membangun ekonomi merupakan salah satu sektor yang diharapkan berperan aktif dalam menunjang kegiatan pembangunan nasional dan regional. Dengan demikian, pelaku ekonomi yang membutuhkan dana untuk menunjang kegiatannya dapat terpenuhi dan kemudian roda perekonomian bergerak.

Bank sebagai salah satu sektor jasa layanan keuangan, kinerjanya akan sangat bergantung pada baik atau buruknya layanan secara keseluruhan kepada para nasabahnya. Makin baik layanan dari suatu bank, maka akan semakin relatif lebih mudah untuk mendapatkan kepercayaan dari nasabah untuk menyimpan dana atau mengajukan pinjaman pada bank tersebut. Hal tersebut membuktikan bahwa persaingan didasarkan pada peningkatan kualitas dari suatu produk perbankan dan terwujudnya loyalitas nasabah sebagai syarat utama, baik itu nasabah pinjaman maupun nasabah simpanan.

Salah satu kelompok bank yang turut berperan dalam menggerakkan perekonomian adalah Bank Pembangunan Daerah (BPD). Bank Pembangunan Daerah (BPD) sebagai pemegang keuangan daerah, yang telah diatur didalam Undang-undang

No. 13 tahun 1962 tentang asas-asas ketentuan Bank Pembangunan Daerah, bekerja sebagai pengembangan perekonomian daerah dan menggerakkan pembangunan ekonomi daerah untuk meningkatkan taraf kehidupan masyarakat serta menyediakan pembiayaan keuangan pembangunan di daerah, menghimpun dana serta melaksanakan dan menyimpan kas daerah (pemegang/penyimpanan kas daerah) selain menjalankan kegiatan bisnis perbankan.

Bank BJB merupakan bank umum milik pemerintahan daerah Propinsi Jawa Barat dan Banten. Saat ini manajemen Bank BJB sangat konsen terhadap layanan yang diwujudkan dengan Corporate Values yaitu Go Spirit. Go Spirit adalah nilai yang mencerminkan perusahaan Bank BJB. Bank BJB menetapkan nilai perusahaan *Service Excellence* berada dalam urutan pertama. Dengan menetapkan *Service Excellence* sebagai salah satu cara untuk menarik nasabah tersebut manajemen Bank BJB mengharapkan nilai tersebut mampu meningkatkan kepuasan nasabah dalam berhubungan dengan bank, sehingga apabila nasabah merasa puas tidak dapat dipungkiri bahwa nasabah tersebut dapat merekomendasikan tersebut kepada keluarga maupun relasi-relasinya.

Mengingat pentingnya menjaga kualitas pelayanan bank terhadap nasabahnya, maka bank harus selalu mampu menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang mereka berikan agar mendapat tingkat kepuasan nasabah atas hasil dari pelayanan yang telah diberikan. Dalam pelayanan yang diberikan pada nasabah, pelayanan dari teller sebuah bank merupakan bagian yang sangat berpengaruh terhadap keseluruhan, karena hampir sebagian besar nasabah perbankan yang mendatangi *banking hall* bertujuan untuk melakukan transaksi perbankan di counter teller antara lain : penyetoran dan penarikan

tabungan, penarikan cek dan bilyet giro, transfer, kliring, pembayaran-pembayaran tagihan, dan lain-lain. Oleh karena itulah, peranan teller sangat penting terhadap reputasi pelayanan sebuah bank, sehubungan dengan sebagian besar nasabah mengunjungi counter teller untuk bertransaksi, maka diperlukan adanya audit operasional bank terhadap kegiatan tersebut sebelum dilakukannya penilaian dari pihak eksternal.

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**).

Dari fenomena diatas, maka penulis melakukan penelitian lebih lanjut mengenai operasional audit hubungannya dalam kualitas pelayanan, maka penulis memilih judul : **“PERANAN AUDIT OPERASIONAL DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN BAGIAN *FRONTLINER* (STUDI KASUS PADA BANK BJB KCP GEDUNG SATE BANDUNG) “**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan audit operasional terhadap kualitas pelayanan yang dijalankan Bank BJB KCP Gedung Sate?
2. Bagaimana pelaksanaan pelayanan bagian frontliner yang dijalankan Bank BJB KCP Gedung Sate?
3. Apakah peranan audit operasional dalam meningkatkan kualitas pelayanan Bank BJB KCP Gedung Sate telah memadai?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk memperoleh gambaran mengenai seberapa baik penerapan audit operasional dalam hal kualitas pelayanan Bank BJB KCP Gedung Sate
2. Untuk mengetahui peranan audit operasional dalam meningkatkan kualitas pelayanan Bank BJB KCP Gedung Sate
3. Untuk mengetahui apakah pelayanan Bank BJB KCP Gedung Sate sudah sesuai dengan standar audit operasional

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Bagi perusahaan, hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan memberikan gambaran tentang pentingnya audit operasional dalam menganalisis dan mengevaluasi pelaksanaan aktivitas manajemen dalam mencapai efektivitas kegiatan pelayanan bank.

2. Bagi penulis sendiri, hasil penelitian diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan tentang audit operasional, khususnya dalam aktivitas pelayanan bank.
3. Bagi akademisi, hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi serta dapat menambah pengetahuan, menjadi sumber informasi dan bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

1.5 Batasan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis hanya melakukan penelitian terhadap peranan audit operasional dalam meningkatkan kualitas pelayanan *frontliner* khusus bagian *teller*. Jadi, tinjauan terhadap audit operasional dibatasi pada pelaksanaan pemeriksaan atas pelayanan teller Bank BJB KCP Gedung Sate dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I adalah pendahuluan, terdiri atas enam bagian, yaitu latar belakang, identifikasi masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan penelitian dan sistematika penulisan. Dalam bab ini dijelaskan mengenai latar belakang dilakukannya penelitian, masalah yang diangkat, tujuan dilakukannya penelitian berdasarkan permasalahan yang dihadapi, serta manfaat penelitian bagi berbagai pihak.

BAB II adalah kajian pustaka, kerangka pemikiran dan pengembangan hipotesis. Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai berbagai teori dan literatur yang mendukung penelitian ini, seperti konsep audit operasional, bank, pelayanan dan efektivitas kualitas

pelayanan. Dalam bab ini juga diuraikan secara ringkas mengenai penelitian terdahulu yang berkaitan dengan audit operasional.

BAB III adalah metodologi penelitian yang berisikan tentang objek penelitian, metode penelitian, teknik pengumpulan data, dan analisis data.

BAB IV adalah hasil penelitian dan pembahasan. Pada bagian ini menjelaskan tentang gambaran umum perusahaan, audit operasional yang dijalankan serta perbandingan dengan teori yang ada.

BAB V adalah kesimpulan dan saran. Bab ini berisikan kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran untuk penelitian selanjutnya.