

**PERAN AUDIT INTERNAL DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DIVISI *MARKETING*
PADA BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG PAJAJARAN BOGOR** *A*



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
Untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi

Oleh:

Martha Cheryl Joyce Callista
6041801052

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI
Terakreditasi oleh LAMEMBA No. 522/DE/A.5/AR.10/VII/2023
BANDUNG
2023

***THE ROLE OF INTERNAL AUDIT IN IMPROVING THE PERFORMANCE OF MARKETING DIVISION
EMPLOYEES AT BANK RAKYAT INDONESIA PAJAJARAN BOGOR BRANCH OFFICE*** ✎



UNDERGRADUATE THESIS

Submitted to complete part of requirements
For Bachelor's Degree in Accounting

By:

**Martha Cheryl Joyce Callista
6041801052**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
ACCOUNTING STUDY PROGRAMME
Accredited by LAMEMBA No. 522/DE/A.5/AR.10/VII/2023
BANDUNG
2023**

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI AKUNTANSI



PERAN AUDIT INTERNAL DALAM MENINGKATKAN KINERJA
KARYAWAN DIVISI *MARKETING* PADA BANK RAKYAT INDONESIA
KANTOR CABANG PAJAJARAN BOGOR

Oleh:

Martha Cheryl Joyce Callista
6041801052

PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Juli 2023

Ketua Program Studi Sarjana Akuntansi,

Felisia, SE., AMA., M.Ak., CMA., CertDA.

Pembimbing,

Dr. Amelia Setiawan, SE., M.Ak., Ak., CISA., CA.

PERNYATAAN:

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Martha Cheryl Joyce Callista

Tempat, tanggal lahir : Bogor, 27 Maret 2000

Nomor Pokok : 6041801052

Program Studi : Akuntansi

Jenis naskah : Skripsi

JUDUL

**PERAN AUDIT INTERNAL DALAM MENINGKATKAN KINERJA
KARYAWAN DIVISI *MARKETING* PADA BANK RAKYAT INDONESIA
KANTOR CABANG PAJAJARAN BOGOR**

dengan,

Pembimbing : Dr. Amelia Setiawan, SE., M.Ak., Ak., CISA., CA.

Ko-pembimbing : -

SAYA NYATAKAN

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah dengan selayaknya saya kutip atau tafsir dan kelas telah saya ungkap dan tandai.
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta yang disebut plagiat (*plagiarism*) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Dengan demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksa oleh pihak mana pun.

Pasal 25 ayat (2) UU No.20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.

Pasal 70 : Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam

Pasal 25 ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp.

Bandung,

Dinyatakan tanggal: Juli
2023

Pembuat pernyataan:



(Martha Cheryl Joyce Callista)

ABSTRAK

Dalam setiap perusahaan pasti memiliki tujuan yang ingin dicapai. Untuk mencapai tujuan dan kesuksesan sebuah perusahaan, diperlukan sumber dayamannya yang kompeten dan berkinerja baik. Agar aktivitas dapat berjalan dengan lancar, diperlukan peran kelompok yang independen dan objektif, yaitu auditor internal. Pada BRI Kantor Cabang Pajajaran Bogor menyediakan pelayanan bisnis (*marketing*) dan non-bisnis (*operational*). Kedua bagian ini diaudit oleh KANINS. Penelitian ini difokuskan pada divisi *marketing*, yang terdiri dari empat tim, yaitu *RM Small Medium Enterprise*, *RM Consumer Banking*, *RM Priority Banking*, dan *RM Funding Transaction*.

Terdapat tiga peran audit internal, yaitu memeriksa pekerjaan, memberikan rekomendasi, dan memberikan konsultasi. KANINS memeriksa setiap pekerjaan bagian *marketing*, apakah terdapat penyimpangan antara kondisi dengankriteria. Apabila terdapat penyimpangan, maka akan menjadi temuan. Temuan tersebut harus segera diperbaiki berdasarkan rekomendasi, karena akan mempengaruhi nilai kinerja karyawan maupun unit kerja. Selain itu, KANINS juga dapat menjadi konsultan, apabila karyawan mengalami kendala dalam pekerjaan, akan diberikan masukan, agar kendala tersebut dapat segera terselesaikan, sehingga saat diaudit tidak menjadi temuan. Lalu KANINS juga mengawasi agar bagian *marketing* tidak melakukan segala bentuk *fraud*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penilaian karyawan, apakah audit internal berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Kinerja karyawan dapat diukur dengan beberapa indikator, yaitu kualitas, kuantitas, kerja sama, kemampuan berkomunikasi, dan kehadiran.

Pada penelitian ini diterapkan metode studi deskriptif. Metode ini menjelaskan karakteristik dari individu, keadaan, atau situasi, baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder. Data dikumpulkan melalui studi lapangan dan studi pustaka. Studi lapangan dilakukan dengan cara wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Sedangkan studi pustaka dilakukan dengan cara membaca dan memahami beberapa penelitian terdahulu.

Berdasarkan hasil analisis kuesioner, karyawan menilai KANINS sudah menjalankan perannya dengan sangat baik sebagai auditor internal. Kemudian penilaian responden terhadap peran audit internal dalam meningkatkan kinerja karyawan berdasarkan lima indikator kinerja secara keseluruhan sangat baik dengan rata-rata skor sebesar 81,76%, dengan masing masing rata-rata skor indikator kualitas 86,76%, indikator kuantitas 80,22%, kerja sama 83,17%, komunikasi 80%, dan kehadiran 78,63%. Saran pada penelitian ini adalah proses pelaksanaan audit yaitu *pra kanins*, *pra exit*, dan *exit meeting* sudah berjalan dengan baik, maka dari itu sebaiknya ketiga proses ini terus dijalankan sebagaimana mestinya, lalu sebaiknya KANINS tetap mempertahankan independensi dan objektivitasnya sebagai auditor internal, dan sebaiknya KANINS lebih memperhatikan hal terkait kehadiran dengan cara memberikan rekomendasi kepada para manajer *marketing* untuk memberikan sanksi bagi karyawan yang kurang patuh dengan memberikan surat teguran dan apabila masih dilakukan kembali, maka tindakan yang dapat diambil adalah bonus akan dihilangkan bagi karyawan.

Kata kunci: Peran audit internal, kinerja karyawan

ABSTRACT

Every company must have goals to be achieved. To achieve the goals and success of a company, competent and well-performing human resources are needed. In order for activities to run smoothly, the role of an independent and objective group, namely the internal auditor, is required. At BRI, the Pajajaran Bogor Branch Office provides business (marketing) and non-business (operational) services. Both of these parts are audited by KANINS. This research is focused on the marketing division, which consists of four teams, namely RM Small Medium Enterprise, Consumer Banking, Priority Banking, and Funding Transactions.

There are three roles of internal audit, namely examining work, providing recommendations, and providing consultation. KANINS checks every work of the marketing department, whether there are deviations between the conditions and the criteria. If there is a deviation, it will be a finding. These findings must be corrected immediately based on recommendations, because they will affect the value of the performance of employees and work units. In addition, KANINS can also act as a consultant, if employees experience problems at work, they will be given input, so that these obstacles can be resolved immediately, so that when audited there are no findings. Then KANINS also oversees that the marketing department does not commit any form of fraud. This study aims to determine employees' assessment, whether internal audit plays an important role in improving employees' performance. Employee performance can be measured by several indicators, namely quality, quantity, teamwork, communication skills, and attendance.

This research uses a descriptive study method. This method describes the characteristics of individuals, events, or situations, both quantitatively and qualitatively. The data collected in this study are in the form of primary data and secondary data. Data was collected by means of field studies and literature studies. Field studies were carried out by means of interviews, questionnaires, and documentation. While literature study is done by reading and understanding some of the previous research.

Based on the results of the questionnaire analysis, employees assessed that KANINS had carried out its role very well as an internal auditor. Then the respondent's assessment of the role of internal audit in improving employee performance based on the five overall performance indicators is very good with an average score of 81.76%, with an average score of 86.76% for each quality indicator, 80.22% for quantity indicators, cooperation 83.17%, communication 80%, and attendance 78.63%. Suggestions in this research is that the process of conducting audits, namely pre-kanins, pre-exit, and exit meetings have been going well, therefore it is best if these three processes continue to run as they should, then KANINS should maintain its independence and objectivity as internal auditors, and KANINS should pay more attention to matters related to attendance by providing recommendations to marketing managers to provide sanctions for employees who are less compliant by giving a letter of reprimand and if it is still carried out again, then the action that can be taken is that the bonus will be removed for employees.

Keywords: role of internal auditor, employees' performance

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, karena pimpinan dan anugerah-Nya yang yang tidak berkesudahan, sehingga akhirnya skripsi penulis yang berjudul “Peran Audit Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Divisi *Marketing* pada BRI Kantor Cabang Pajajaran Bogor” dapat tersusun dan terselesaikan dengan baik. Adapun penelitian ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Skripsi ini tidak akan bisa tersusun dengan tuntas tanpa ada doa, dorongan, bimbingan dari banyak pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. *My beloved parents*, dr. Parlindungan Sitanggang, Sp.B dan Evygrace Sitanggang S.H., *my beloved brother and sister*, dr. Lidya, C.A.B, dr. Renol Siagian, Immanuel Andrew P, S.M., Debora C.I, S.E., *my beloved grandpa*, Ir. Kaminudin Ritonga, yang selalu memberikan doa, nasihat, dan dorongan, mulai dari awal memasuki perkuliahan sampai dengan bisa mencapai titik ini. Kalian adalah sumber penyemangat untuk bisa terus mengerjakan skripsi ini sampai dengan tuntas.
2. *My beloved aunt and uncle*, Benny Ritonga, S.H., dan Dra. Henny Cahyawati yang selalu memberikan dukungan dan doa agar proses mengerjakan skripsi dapat berjalan dengan lancar.
3. *My lovely niece*, Ruby Georgia Bonanza Siagian, yang selalu senantiasa menjadi penghibur disaat penulis sedang merasa pusing dan ingin menyerah dalam mengerjakan skripsi, Lucyana Volahray N S.T., dan Alfonso Roland S.T., Prilly Ritonga yang juga senantiasa memberikan dukungan dan doa bagi agar proses mengerjakan skripsi dapat berjalan dengan lancar.
4. Teman-teman seperjuanganku, Dheanira Ramadhani, Zoraya Audina, Ashilla Azka, dan Ariel Jocelyn yang selalu senantiasa menjadi penghibur, penyemangat, dan selalu membantu dalam menghadapi segala manis pahitnya dunia perkuliahan.

5. Ibu Verawati Suryaputra, S.E.,MM.Ak., CMA selaku dosen wali yang selalu senantiasa membimbing dan memberikan semangat mulai dari awal perkuliahan sampai dengan semester akhir.
6. Ibu Dr. Amelia Setiawan, CISA., CA. selaku dosen pembimbing yang selalu senantiasa meluangkan waktu, selalu sabar, serta memberikan bimbingan dan semangat selama proses penyelesaian skripsi.
7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan Bandung yang telah memberikan ilmu untuk dapat berguna dan dapat dipakai oleh peneliti sampai kapanpun.
8. Bapak Samuel Wirawan, SE., MM., Ak dan Ibu Puji Astuti Rahayu, SE., Ak., M.Ak., CA., CertDA sebagai penguji sidang yang telah menyediakan waktunya untuk menguji peneliti dan memberikan perbaikan agar skripsi ini dapat tersusun dengan lebih sempurna.
9. Seluruh keluarga dan teman lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu, namun yang turut terlibat dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, peneliti memohon maaf apabila terdapat ketidaksempurnaan dalam penelitian ini dan penulis sangat terbuka atas kritik dan saran yang membangun dari para pembaca agar dapat menyempurnakan skripsi ini. Semoga apa yang telah ditulis oleh penulis dalam skripsi ini dapat berguna dan menambah wawasan bagi para pembaca.

Bandung, Juli 2023



Martha Cheryl Joyce Callista

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Kegunaan Penelitian.....	3
1.5. Kerangka Pemikiran	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Audit.....	7
2.1.1. Pengertian Audit.....	7
2.2. Audit Internal.....	8
2.2.1. Pengertian Audit Internal	8
2.2.2. Fungsi Audit Internal	9
2.2.3. Tujuan Audit Internal.....	9
2.3. Kinerja Karyawan.....	10
2.3.1. Pengertian Kinerja Karyawan.....	10
2.3.2. Pengertian Penilaian Kinerja Karyawan.....	11
2.3.3. Unsur-unsur Pengukuran Kinerja Karyawan.....	11
2.4. Pemasaran Pada Bank.....	12
2.5. Bank.....	12
2.6. Peran Audit Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan.....	12

3.1. Metode Penelitian.....	14
3.2. Sumber Data.....	14
3.2.1. Teknik Pengumpulan Data	14
3.2.2. Teknik Pengolahan Data	16
3.2.3. Kerangka Penelitian	18
3.3. Objek Penelitian.....	21
3.3.1. Profil Singkat Perusahaan	21
3.3.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	21
3.3.3. Penjelasan Untuk Setiap Bagian dalam Divisi <i>Marketing</i> BRI Kantor Cabang Pajajaran Bogor.....	22
3.3.4. Gambaran Umum Peran Audit Internal Bagi Karyawan Divisi <i>Marketing</i>	39
4.1. Proses pelaksanaan audit oleh KANINS atas karyawan divisi <i>marketing</i> pada BRI Kanca Pajajaran Bogor	44
4.2. Wawancara dengan <i>manager RM Small Medium Enterprise</i>	45
4.3. Wawancara dengan <i>RM Consumer Banking</i>	47
4.4. Wawancara dengan <i>RM Priority Banking</i>	49
4.5. Wawancara dengan <i>RM Funding Transaction</i>	51
4.6. Rekapitulasi dan analisis kuesioner terkait profil responden	53
4.7. Rekapitulasi dan analisis kuesioner mengenai penilaian karyawan terhadap peran audit internal	55
4.8. Rekapitulasi dan analisis kuesioner mengenai kinerja karyawan	59
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	97
5.1. Kesimpulan.....	97
5.2. Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP PENELITI	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Penelitian.....	20
Gambar 4.1. Jenis Kelamin Responden.....	52
Gambar 4.2. Usia Responden.....	53
Gambar 4.3. Pendidikan Terakhir Responden.....	53
Gambar 4.4. Jabatan Responden.....	54
Gambar 4.5. Lama Responden Bekerja Dalam Divisi <i>Marketing</i>	54
Gambar 4.6. Penilaian responden atas peran KANINS yang melakukan pemeriksaan atas pekerjaan karyawan divisi <i>marketing</i>	55
Gambar 4.7. Penilaian responden atas peran KANINS yang memberikan rekomendasi atas hasil temuan.....	56
Gambar 4.8. Penilaian responden atas peran KANINS yang memberikan konsultasi bagi karyawan yang mengalami kendala dalam pekerjaan.....	57
Gambar 4.9. Penilaian responden atas peran KANINS yang menjadi pengawas untuk menghindari terjadi risiko <i>fraud</i>	58
Gambar 4.10. Penilaian <i>RM SME</i> dan <i>RM Consumer Banking</i> terkait peran audit internal dalam meningkatkan ketelitian karyawan dalam memberikan kredit.....	59
Gambar 4.11. Penilaian <i>RM SME</i> terkait peran audit internal dalam membantu meningkatkan ketelitian karyawan memeriksa kelengkapan dokumen calon debitur.....	62
Gambar 4.12. Penilaian <i>RM SME</i> terkait peran audit internal dalam membantu meningkatkan kemampuan karyawan untuk melakukan <i>monitor</i> secara rutin.....	63
Gambar 4.13. Penilaian <i>RM Priority Banking</i> terkait peran audit internal dalam meningkatkan ketelitian karyawan dalam memeriksa kelengkapan dokumen dan tanda tangan nasabah prioritas..	64
Gambar 4.14. Penilaian <i>RM Priority</i> terkait peran audit internal dalam meningkatkan kemampuan karyawan untuk menyelesaikan temuan terkait penyerahan kartu ATM nasabah prioritas.....	67

Gambar 4.15. Penilaian <i>RM Priority</i> terkait peran audit internal dalam meningkatkan kemampuan karyawan untuk menyelesaikan temuan terkait penyerahan kartu ATM nasabah prioritas.....	68
Gambar 4.16. Penilaian <i>RM Funding</i> terhadap peran audit internal dalam meningkatkan kemampuan karyawan memberikan edukasi bagi <i>merchant</i>	70
Gambar 4.17. Penilaian <i>RM Funding</i> terhadap peran audit internal dalam meningkatkan ketelitian karyawan dalam memilih <i>merchant</i> yang layak menggunakan EDC BRI.....	72
Gambar 4.18. Penilaian responden terhadap peran audit internal dalam meningkatkan kemampuan karyawan dalam mencapai target kerja.....	75
Gambar 4.19. Penilaian responden terkait peran audit internal dalam mendorong karyawan untuk melakukan akuisisi agar dapat mencapai target kerja.....	77
Gambar 4.20. Penilaian karyawan divisi <i>marketing</i> terkait peran audit internal dalam mendorong karyawan untuk mempertahankan nasabah <i>existing</i>	79
Gambar 4.21. Penilaian responden terkait peran audit internal dalam mendorong karyawan untuk menyelesaikan target kerja dengan tepat waktu.....	80
Gambar 4.22. Penilaian responden terhadap peran audit internal dalam membantu meningkatkan kerja sama antar rekan kerja maupun atasan.....	83
Gambar 4.23. Penilaian responden terhadap peran audit internal dalam meningkatkan kerja sama karyawan dengan membantu rekan kerja yang mengalami kesulitan.....	85
Gambar 4.24. Penilaian responden terhadap peran audit internal dalam membantu meningkatkan komunikasi dengan meminta bantuan kepada rekan kerja.....	87
Gambar 4.25. Penilaian responden terhadap peran audit internal dalam membantu meningkatkan komunikasi dengan saling	

	mengingatkan satu sama lain.....	88
Gambar 4.26.	Penilaian responden terhadap peran audit internal dalam meningkatkan kedisiplinan dalam waktu.....	90
Gambar 4.27.	Penilaian responden terhadap peran audit internal dalam meningkatkan kedisiplinan karyawan dalam hadir kerja.....	92

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Identifikasi Jabatan <i>RM Priority Banking</i>	23
Tabel 3.2 Tanggung Jawab <i>RM Priority Banking</i>	23
Tabel 3.3 Identifikasi Jabatan <i>RM SME</i> dan <i>RM Consumer Banking</i>	29
Tabel 3.4 Tanggung Jawab <i>RM Small Medium Enterprise</i> dan <i>RM Consumer Banking</i>	Error!
Bookmark not defined.	
Tabel 3.5 Identifikasi Jabatan <i>RM Funding Transaction</i>	34
Tabel 3.6 Tanggung Jawab <i>RM Funding Transaction</i>	35
Tabel 3.7 Persyaratan Untuk Dapat Menggunakan EDC BRI.....	51
Tabel 3.8 Keseluruhan Skor Indikator Kualitas Pekerjaan	74
Tabel 3.9 Keseluruhan Skor Indikator Kualitas Pekerjaan (<i>RM Priority Banking</i>)	75
Tabel 3.10 Keseluruhan Skor Indikator Kualitas Pekerjaan (<i>RM Funding Transaction</i>)	75
Tabel 3.11 Keseluruhan Skor Indikator Kualitas Pekerjaan	76
Tabel 3.12 Keseluruhan Skor Indikator Kuantitas Pekerjaan	83
Tabel 3.13 Keseluruhan Skor Indikator Kerja Sama	88
Tabel 3.14 Keseluruhan Skor Indikator Komunikasi.....	91
Tabel 3.15 Rata-rata Skor Indikator Kehadiran	95
Tabel 3.16 Rata-rata Skor Seluruh Indikator Kinerja Karyawan.....	96

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil Wawancara Dengan *Manager RM Small Medium Enterprise*
- Lampiran 2. Hasil Wawancara Dengan *RM Consumer Banking*
- Lampiran 3. Hasil Wawancara Dengan *RM Priority Banking*
- Lampiran 4. Hasil Wawancara Dengan *RM Funding Transaction*
- Lampiran 5. Kuesioner Peran Audit Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Divisi *Marketing*
- Lampiran 6. Pernyataan Kuesioner Terkait Lima Indikator Kinerja Karyawan
- Lampiran 7. Pernyataan Kuesioner Terkait Peran Audit Internal
- Lampiran 8. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Identitas Responden
- Lampiran 9. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Terkait Penilaian Responden Terhadap Peran Audit Internal
- Lampiran 10. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Terkait Penilaian Responden Terhadap Kualitas Kinerja Indikator Kualitas (*RM SME dan RM Consumer Banking*)
- Lampiran 11. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Terkait Penilaian Responden Terhadap Kualitas Kinerja Indikator Kualitas (*RM Priority Banking*)
- Lampiran 12. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Terkait Penilaian Responden Terhadap Kualitas Kinerja Indikator Kualitas (*RM Funding Transaction*)
- Lampiran 13. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Terkait Penilaian Responden Terhadap Indikator Kuantitas Pekerjaan
- Lampiran 14. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Terkait Penilaian Responden Terhadap Indikator Kerja Sama
- Lampiran 15. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Terkait Penilaian Responden Terhadap Indikator Komunikasi
- Lampiran 16. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Terkait Penilaian Responden Terhadap Indikator Kehadiran

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Dalam setiap perusahaan pasti ingin aktivitas operasionalnya dapat selalu berjalan dengan lancar serta agar visi dan misi perusahaan dapat tercapai untuk jangka panjang. Agar tujuan tersebut dapat tercapai demi kesuksesan sebuah perusahaan, maka diperlukan dukungan sumber daya manusia yang kompeten dan berkinerja baik. Kinerja adalah *output* dari pekerjaan yang dapat dicapai oleh individu atau kelompok untuk mencapai tujuan dari sebuah perusahaan. Menurut Hadari Nawawi (2006), kinerja karyawan dikatakan baik apabila karyawan dapat menyelesaikan target kerja dengan tidak melampaui batas waktu yang telah ditentukan. Namun agar pekerjaan karyawan selalu terkontrol dan agar diketahui jika terjadi penyimpangan antara hasil pekerjaan dengan ketentuan serta kebijakan yang berlaku di dalam perusahaan, dibutuhkan peran auditor internal. Auditor internal memiliki peran penting bagi perusahaan, karena mereka melakukan fungsi penilaian independen dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan. Dengan adanya audit internal, kesalahan dalam pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan dapat terdeteksi dan dapat segera diperbaiki berdasarkan usulan yang diberikan oleh auditor internal.

Auditor internal berkewajiban untuk membantu perusahaan dalam menilai apakah setiap pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan diterapkan dan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasi Prosedur (SOP) serta memberikan usulan-usulan perbaikan demi terwujudnya kemajuan perusahaan dan kinerja karyawan yang memuaskan. Pemeriksaan yang dilakukan oleh auditor internal akan mempengaruhi penilaian kinerja karyawan. Dengan adanya pengawasan, pemeriksaan dan usulan yang diberikan auditor internal menjadikan karyawan menjadi lebih teliti, rapi, dan disiplin dalam menyelesaikan pekerjaan. Apabila ketelitian, kerapian dan kedisiplinan selalu dilakukan dengan konsisten oleh karyawan, maka penilaian kinerja karyawan akan tetap stabil bahkan bisa meningkat. Temuan audit yang sudah diperbaiki sesuai dengan usulan auditor internal dapat menjadi pembelajaran bagi karyawan, sehingga tidak menjadi temuan berulang di waktu yang akan datang. Usulan yang diberikan oleh auditor internal harus berdasarkan temuan-temuan yang ada didukung dengan bukti-bukti obyektif, dengan tujuan agar dapat memberikan keyakinan bagi penerima laporan

hasil audit dan dapat menerima usulan yang diberikan. Menurut Nunu Indrawati et al. (2020), temuan berulang adalah temuan berisi permasalahan yang sama dan berulang dari tahun ke tahun walaupun pada tahun sebelumnya telah ditindaklanjuti. Maka dari itu, karyawan sebaiknya tidak melakukan kesalahan yang sama berulang kali, agar tidak diberikan Surat Peringatan yang akan mempengaruhi nilai kinerja. Kantor pusat KANINS berlokasi di Gedung Menara BRIPENS di Jalan Gatot Subroto No. Kav 9-11, RT.2/RW.4, Karet Semanggi, Kecamatan Setiabudi, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12930. Karyawan divisi *marketing* diaudit secara rutin setiap setahun sekali oleh KANINS. Karyawan divisi *marketing* memegang peran yang besar dalam industri perbankan yaitu untuk mencapai *long-term and short-term goals*. *Short-term goals* yaitu untuk menawarkan produk-produk yang dimiliki kepada para nasabah baru, yaitu dengan menjelaskan berbagai keuntungan dan kemudahan yang dapat diperoleh, agar nasabah baru mengenal dan tertarik untuk menggunakan produk tersebut. Sedangkan *long-term goals* untuk mempertahankan nasabah lama agar tetap menggunakan produk dan layanan BRI. Agar tujuan-tujuan tersebut tercapai, maka diperlukan peran audit internal untuk memeriksa aktivitas (pekerjaan) karyawan divisi *marketing*. Pemeriksaan audit internal diperlukan untuk memastikan bahwa pekerjaan yang dilakukan karyawan divisi *marketing* BRI Kanca Pajajaran Bogor tidak menyimpang dari Standar Operasi Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Apabila saat dilakukan audit ditemukan penyimpangan antara pekerjaan dengan SOP, maka akan menjadi temuan KANINS. Berdasarkan hasil temuan tersebut, KANINS akan memberikan rekomendasi perbaikan agar karyawan dapat menindaklanjuti atau memperbaiki kesalahan yang ada. Lalu KANINS juga dapat menjadi tempat konsultasi untuk memberikan masukan bagi karyawan divisi *marketing* apabila mengalami kendala dalam pekerjaannya. Masukan yang diberikan oleh KANINS memberikan keyakinan (*assurance*) bagi karyawan dan membantu karyawan agar kendala tersebut dapat terselesaikan dengan baik, sehingga tidak menjadi temuan saat audit berlangsung. Kemudian KANINS juga mengawasi karyawan divisi *marketing* agar tidak melakukan *fraud*, yang dapat merusak reputasi perusahaan dalam masyarakat. Pelaksanaan audit oleh KANINS terbagi menjadi beberapa tahapan yaitu (1) *Pra-kanins*, (2) *Pra-exit*, dan (3) *Exit-meeting*. Divisi *marketing* BRI Kantor Cabang Pajajaran Bogor dibagi menjadi empat bagian, yaitu *RM Small Medium Enterprise*, *RM Consumer Banking*, *RM Priority Banking*, dan *RM Funding Transaction*. Total karyawan dari keempat tim dalam divisi *marketing* yaitu sebanyak 22 orang, dengan rincian sebagai berikut: (1) *RM Small*

Medium Enterprise sebanyak 9 karyawan, (2) *RM Consumer Banking* sebanyak 5 orang, (3) *RM Priority Banking* sebanyak 3 karyawan, dan *RM Funding Transaction* sebanyak 5 karyawan.

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian, berikut ini adalah rumusan masalah dalam penelitian ini:

1. Bagaimana proses pelaksanaan audit internal atas karyawan divisi *marketing* pada BRI Kantor Cabang Pajajaran Bogor?
2. Bagaimana penilaian karyawan divisi *marketing* atas peran audit internal?
3. Bagaimana penilaian karyawan divisi *marketing* atas peran audit internal dalam membantu meningkatkan kinerja karyawan divisi *marketing* pada BRI Kantor Cabang Pajajaran Bogor?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian, berikut ini adalah tujuan dalam penelitian ini:

1. Mengetahui bagaimana proses pelaksanaan audit internal bagi karyawan divisi *marketing* pada BRI Kantor Cabang Pajajaran Bogor.
2. Mengetahui bagaimana penilaian karyawan divisi *marketing* pada BRI Kantor Cabang Pajajaran Bogor terhadap peran audit internal.
3. Mengetahui bagaimana penilaian karyawan divisi *marketing* terhadap peran audit internal dalam membantu meningkatkan kinerja karyawan divisi *marketing* pada BRI Kantor Cabang Pajajaran Bogor.

1.4. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan memberikan tambahan wawasan bagi beberapa pihak, yaitu:

1. Bagi Perusahaan.

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi perusahaan tentang peran audit internal dalam membantu meningkatkan kinerja karyawan divisi *marketing*. Lalu perusahaan juga dapat mengetahui seberapa penting peran audit internal dalam meningkatkan kinerja karyawan divisi *marketing* melalui

penilaian yang diberikan oleh karyawan melalui kuesioner yang disebarakan.

2. Bagi Penulis.

Melalui penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman penulis terkait peran audit internal dalam membantu meningkatkan kinerja karyawan divisi *marketing*.

3. Bagi Pembaca.

Melalui penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan tentang peran audit internal dalam membantu meningkatkan kinerja karyawan divisi *marketing*. Selain itu juga dapat mengetahui bagaimana pelaksanaan audit internal dalam sektor perbankan. Selain itu, diharapkan penelitian ini dapat dipakai secara bijaksana untuk keperluan penelitian serupa maupun penelitian lanjutan.

1.5. Kerangka Pemikiran

Dalam seluruh sektor pekerjaan pasti memerlukan sekelompok orang yang independen dan objektif dijadikan alat bagi organisasi atau perusahaan untuk memeriksa dan mengevaluasi seluruh aktivitas organisasi atau perusahaan. Auditor internal memiliki tanggung jawab untuk memberikan keyakinan yang bersifat independen dan objektif agar tujuan perusahaan dapat tercapai dengan efektif. Menurut Istiani (2014:6), secara garis besar audit adalah sebuah aktivitas membandingkan antara kenyataan dengan yang seharusnya terjadi. Audit bertujuan untuk menilai apakah pelaksanaan tugas dan tanggungjawab sudah sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan. Jika tidak ada peran pengawasan dari auditor internal, maka apabila terdapat kesalahan atau penyimpangan yang dilakukan oleh karyawan dalam pekerjaannya (seperti pekerjaan yang dilakukan menyimpang dari kebijakan yang ditetapkan dan terjadi *fraud*) menjadi tidak terdeteksi. Apabila terjadi hal demikian, maka seluruh aktivitas dalam perusahaan menjadi tidak terkoordinasi dengan baik dan tujuan perusahaan menjadi tidak tercapai. Maka dari itu sangat dibutuhkan peran auditor internal dalam sebuah organisasi dan perusahaan, demi tercapainya tujuan perusahaan dan meningkatkan kinerja karyawan. Menurut Torang (2014:5), peran merupakan perilaku yang dimiliki oleh individu pada sebuah keadaan. Menurut Apansi (2022:4), manajemen perusahaan sangat terbantu dengan adanya audit internal, karena melalui analisis dan saran perbaikan yang diberikan akan membantu meningkatkan dan memperbaiki kinerja perusahaan dan karyawan. Dalam sebuah karya ilmiah yang berjudul “Standar Profesional Audit Internal” terjemahan

Tugiman (2006) dinyatakan bahwa tujuan audit internal adalah untuk dapat membantu seluruh bagian dalam sebuah organisasi atau perusahaan agar dapat lebih bertanggung jawab dalam pekerjaannya dengan tidak melakukan pelanggaran terhadap kebijakan dan peraturan yang berlaku dalam perusahaan (Rudiana dan Saptaji, 2018:255).

Pengawasan yang dilakukan oleh audit internal bertujuan untuk memeriksa apakah terdapat penyimpangan dari Standar Operasi Prosedur (SOP) yang dilakukan karyawan divisi *marketing* dalam melaksanakan tugasnya. Terdapat dua unsur dalam hasil audit, yaitu keadaan yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diperiksa (kondisi) dan apa yang seharusnya terjadi atau dilakukan oleh objek yang diperiksa (kriteria). Apabila ditemukan penyimpangan antara kondisi dengan kriteria, maka hal tersebut akan menjadi temuan audit. Berdasarkan pengertian seorang ahli, temuan audit merupakan suatu penyimpangan atau permasalahan yang terjadi dalam sebuah perusahaan dan penyimpangan dan permasalahan tersebut akan diberitahukan kepada entitas yang diaudit, sehingga dapat diperbaiki dan melalui perbaikan tersebut akan membantu meningkatkan kinerja entitas yang di audit (Rai, 2008). Untuk memperbaiki permasalahan yang ditemukan dalam audit akan diberikan rekomendasi oleh auditor internal. Melalui rekomendasi tersebut diharapkan dapat meminimalisir terjadi temuan berulang. Menurut Cahill (2012), temuan berulang adalah “*An independent audit found a findings was not corrected as anticipated by an audited entity*”.

Pada penelitian ini yang menjadi entitas yang diteliti adalah karyawan *marketing* pada BRI Kanca Pajajaran Bogor. Menurut Mardiasmo (2011:6), karyawan adalah individu yang bekerja dalam organisasi atau perusahaan, baik sebagai pegawai tetap maupun tidak tetap, dengan perjanjian kerja tertulis maupun tidak tertulis yang berisi tugasnya sesuai dengan jabatan, lalu gaji atau tunjangan yang akan diterima dan ketentuan-ketentuan lainnya yang diberikan oleh organisasi atau perusahaan. Produk dan jasa bank dipertukarkan melalui perantara karyawan *marketing*, untuk memberikan kepuasan dan memenuhi kebutuhan dan keinginan para nasabah (Kasmir 2008:54). Jadi, karyawan *marketing* dalam sektor perbankan adalah seseorang yang bekerja di sektor perbankan yang dalam perjanjian kerjanya bertugas menawarkan produk atau jasa bank kepada para nasabah agar kebutuhan dan keinginan, serta kepuasan nasabah dapat terpenuhi.

Dalam menjalankan tugasnya, auditor internal harus berperan aktif dalam melaksanakan evaluasi dan penilaian serta memberikan rekomendasi untuk

mencapai tujuan perusahaan dan membantu untuk meningkatkan kinerja entitas di dalamnya. Perbaikan kesalahan berdasarkan rekomendasi akan mempengaruhi nilai kinerja karyawan. Maka dari itu sebaiknya temuan segera diperbaiki. Melalui temuan ini juga dapat menjadi pelajaran, sehingga kedepannya karyawan menjadi lebih bertanggungjawab dan teliti terhadap pekerjaannya. Selain itu, kinerja yang baik juga akan membantu pimpinan untuk mengambil keputusan dalam memberikan kompensasi (bonus) dan promosi jabatan bagi karyawan.