

**PELAKSANAAN AUDIT OPERASIONAL ATAS EFEKTIVITAS
SISTEM INFORMASI PEMBAYARAN TAGIHAN PADA
PT. BFI FINANCE INDONESIA TBK DI KOTA
PALEMBANG**

SKRIPSI



Nama : Ahmad Amirudin

NIM : 222012188

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2016

**PELAKSANAAN AUDIT OPERASIONAL ATAS EFEKTIVITAS
SISTEM INFORMASI PEMBAYARAN TAGIHAN PADA
PT. BFI FINANCE INDONESIA TBK DI KOTA
PALEMBANG**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



Nama : Ahmad Amirudin

NIM : 222012188

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2016

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Amirudin

Nim : 22 2012 188

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dan konsekuensinya.

Palembang, 2016

Penulis,



(Ahmad Amirudin)

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pelaksanaan Audit Operasional atas Epektifitas
Sistem Informasi Pembayaran Tagihan pada PT.
BFI Finance Indonesia Tbk di Kota Palembang
Nama : Ahmad Amirudin
Nim : 22 2012 188
Program Studi : Akuntansi
Mata Kuliah Pokok : Pemeriksaan Akuntansi

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal,

Pembimbing,



(DR. Sa'adah Siddik, S.E., Ak., M.Si., CA)

NIDN/NBM: 0002095507/972321

Mengetahui,

Dekan

u.b. Ketua Program Studi Akuntansi



(Betri Sirajuddin, S.E., M.Si., Ak., CA)

NIDN/NBM: 0216106902/944806

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

"Sesuatu akan menjadi kebanggaan, Jika sesuatu itu dikerjakan

"Bukan hanya dipikirkan

*"Sebuah cita-cita akan menjadi kesuksesan, jika kita awali dengan
bejerja untuk mencapainya*

"Bukan hanya menjadi impian

*"Mulailah Sesuatu Itu Dari NOL Agar Anda Bisa Merasakan Indahinya
PERUANGAN & KESUKSESAN"*

(Ahmad Amirudin)

Kupersembahkan karya ini untuk;

- *Inspirasi setiap langkah dan tujuan hidupku, kedua orang tuaku, terimakasih atas kasih sayang, doa dan bimbingannya selama ini*
- *Adikku tersayang yang telah memberikan motivasi dan supportnya*
- *Dosen Pembimbingku*
- *Keluarga yang aku sayangi*
- *Sahabat dan Teman-teman*
- *Almamaterku*



PRAKATA

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirobbil alamin, Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah serta karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : **“Pelaksanaan Audit Operasional Atas Efektivitas Sistem Informasi Pembayaran Tagihan Pada PT. BFI Finance Indonesia Tbk Di Kota Palembang”** sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi. Adapun penulisan laporan penelitiannya dibagi menjadi lima Bab berturut-turut, bab pendahuluan, bab kajian pustaka, bab metode penelitian, bab hasil dan pembahasan, dan bab simpulan dan saran.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada kedua orang tuaku tercinta, yaitu Bapakku Ngadiman dan ibuku Jaminah untuk setiap keringat dan air mata yang mengalir, yang telah memberikan kasih sayang, merawat dan membesarkan aku tanpa rasa letih, memberikan semangat serta selalu mendoakan untuk selalu menjadi yang terbaik kepada penulis. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Sa’adah Siddik, S.E., Ak., M.Si., CA sebagai pembimbing yang telah memberikan pengarahan serta saran-saran dengan tulus ikhlas dan penuh kesabaran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Selain itu, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah mengizinkan, membantu penulis dalam menyelesaikan studi ini dan tidak lupa penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Drs. Fauzi Ridwan, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Bapak Betri Sirajuddin, S.E., M.Si., Ak., CA dan bapak Mizan, S.E., Ak., M.Si, CA selaku ketua Program Studi Akuntansi dan Sekretaris Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak Betri Sirajuddin, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Pembimbing Akademik.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta staf pengajar, beserta seluruh karyawan/karyawati Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
6. Pemimpin dan seluruh Staf PT. BFI Finance Indonesia Tbk di Palembang yang telah membantu dalam memberikan data untuk penyelesaian skripsi ini.
7. Adikku tersayang yang telah memberikan support, doa dan motivasinya (Dwi Juliyanoro).
8. pihak yang telah ikut membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis.

Semoga Allah SWT membalas budi baik kalian. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca, Amin Yaa Rabbal Alamin.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Palembang, 2016

Penulis,

(Ahmad Amirudin)

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PRAKATA	vi
HALAMAN DAFTAR ISI	ix
HALAMAN DAFTAR TABEL	xiii
HALAMAN DAFTAR GAMBAR	xiv
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Balakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Penelitian Sebelumnya	8
B. Landasan Teori	11

1. Audit Operasional.....	11
a. Pengertian Audit.....	11
b. Tujuan Audit.....	11
c. Jenis Jenis Audit.....	13
d. Audit Operasional.....	13
e. Tujuan Audit Operasional.....	14
f. Manfaat Audit Operasional.....	15
g. Tahab-tahab Audit Operasional.....	16
1) Audit pendahuluan.....	16
2) Review dan pengujian pengendalian manajemen.....	16
3) Audit terinci.....	17
4) Pelaporan.....	17
5) Tindak Lanjut.....	18
h. Temuan Audit Operasional.....	19
2. Efektivitas.....	20
a. Pengertian Efektivitas.....	20
b. Faktor-Faktor Pengaruh Atas Efektivitas.....	21
3. Sistem Informasi.....	22
4. Sistem Informasi Pembayaran Tagihan.....	23

BAB III METODELOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	24
B. Lokasi Penelitian.....	25
C. Operasionalisasi Variabel.....	25

D. Data yang Diperlukan.....	25
E. Teknik Pengumpulan Data.....	26
F. Analisis Data dan Teknik Analisis.....	27

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	29
1. Sejarah Perusahaan PT. BFI Finance Indonesi Tbk.....	29
2. Kegiatan Usaha PT. BFI Finance Indonesia Tbk.....	31
3. Visi PT. BFI Finance Indonesia Tbk.....	32
4. Misi PT. BFI Finance Indonesia Tbk.....	33
5. Nilai-Nilai Dasar PT. BFI Finance Indonesia Tbk.....	33
6. Tujuan PT. BFI Finance Indonesia Tbk.....	34
7. Struktur Organisasi PT. BFI Finance Indonesia Tbk.....	35
8. Pembagian Tugas PT. BFI Finance Indonesia Tbk.....	36
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	48
1. Tahapan Audit Pendahuluan.....	48
2. Review dan Pengujian Pengendalian Manajemen.....	50
3. Audit Terinci.....	51
4. Laporan.....	54
5. Tindak Lanjut.....	57

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan.....	58
B. Saran.....	59

DAFTAR PUSTAKA 60

LAMPIRAN..... 61

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Temuan Audit.....	5
Tabel II.1	Ringkasan Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Sebelumnya...	10
Tabel III.1	Operasionalisasi Variabel.....	25
Tabel IV.1	Temuan Audit.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1	Nilai-Nilai Dasar PT. BFI Finance Indonesia Tbk.....	33
Gambar IV.2	Struktur Organisasi PT. BFI Finance Indonesia Tbk	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Pertanyaan-pertanyaan Wawancara.....	62
Lampiran 2	: Jadwal Kegiatan Penelitian.....	64
Lampiran 3	: Surat Keterangan Selesai Riset.....	65
Lampiran 4	: Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi	66
Lampiran 5	: Sertifikat Membaca dan Menghafal Al-Qur'an (Surat Pendek)	67
Lampiran 6	: Sertifikat Kuliah Kerja Nyata.....	68
Lampiran 7	: Skripsi Sertifikat TOEFL.....	69
Lampiran 8	: Lembar Persetujuan Perbaikan Skripsi.....	70
Lampiran 9	: Data Laporan FA Internal.....	71
Lampiran 10	: Data SK Perusahaan	94
Lampiran 11	: Biodata Penulis	102

ABSTRAK

Ahmad Amirudin/222012188/2016/Peranan Audit Operasional Atas Efektivitas Sistem Informasi Pembayaran Tagihan Pada PT. BFI Finance Indonesia Tbk Di Kota Palembang.

Perumusan masalah dalam penelitian ini Apakah pelaksanaan audit operasional atas sistem pembayaran tagihan dalam perusahaan telah dilaksanakan secara memadai?. Tujuannya adalah untuk mengetahui pelaksanaan audit operasional atas sistem pembayaran tagihan dalam perusahaan telah dilaksanakan secara memadai dan untuk mengetahui peranan auditor operasional atas sistem pembayaran tagihan dalam menunjang efektifitas sistem pembayaran tagihan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian ini dilakukan di PT BFI Finance Indonesia Tbk di Palembang. Variabel dalam penelitian ini adalah audit operasional, Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder dengan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di PT BFI Finance Indonesia maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan audit operasional didalam perusahaan ini sudah memadai dan sesuai dengan tahapan audit operasional telah dilaksanakan dengan baik dan audit operasional cukup berperan terhadap efektivitas penggunaan sistem pembayaran tagihan di PT. BFI Finance Indonesia Tbk dimana telah terjadi pengurangan temuan yang dilakukan oleh konsumen.

Kata Kunci: audit operasional, efektivitas, sistem informasi pembayaran tagihan

ABSTRACT

Ahmad Amirudin / 222012188/2016 / Operational Audit Role On the Effectiveness of Information Bill Payment System At PT. BFI Finance Indonesia Tbk In the city of Palembang.

The formulation of the problem in this research Are operational audits on the company's bill payment system has been implemented adequately ?. The goal is to determine the operational audits on the company's bill payment system has been implemented adequately and to determine the role of operational auditors on payment systems to support the effectiveness of bill payment system.

This research is a descriptive study. This research was conducted at PT BFI Finance Indonesia Tbk in Palembang. The variable in this study is the operational audit, data used are primary data and secondary data collection techniques in this study were interviews and documentation. The analysis technique used is qualitative analysis.

Based on the results of research conducted at PT BFI Finance Indonesia it can be concluded that the conduct operational audits within the company are adequate and appropriate to the stage of operational audits have been carried out properly and fairly contribute to the operational audit of the effectiveness of using the bill payment system in PT. BFI Finance Indonesia Tbk where there has been a reduction in the findings made by consumers.

Keywords: operational audits, effectiveness, bill payment information system

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era sekarang ini telah banyak perusahaan yang melayani dalam bidang pendanaan baik perusahaan kecil maupun sudah besar atau terbuka. Salah satunya PT. BFI Finance Indonesia Tbk yang bergerak dalam bidang pendanaan, untuk memajukan usaha – usaha kecil yang kekurangan modal atau dana untuk memajukan usahanya. Dalam perusahaan yang bergerak dalam pendanaan ini juga telah memiliki audit operasional.

Audit operasional adalah kaji ulang dari suatu organisasi mengenai efisiensi dan efektivitas kinerja perusahaan. Istilah audit manajemen, audit kinerja, dan audit operasi sering kali merupakan istilah yang sinonim (Arens, 2008: 501). Audit operasional juga berfungsi untuk memberikan petunjuk bagaimana memperbaiki kelemahan-kelemahan tersebut sehingga efektivitas dan efisiensi perusahaan dapat dilaksanakan dengan maksimal. Kadang-kadang audit jenis ini disebut juga audit manajemen atau audit kinerja. Sampai saat ini audit operasional memang masih jarang dilakukan oleh perusahaan. Penyebabnya mungkin karena belum ada peraturan yang mewajibkan perusahaan untuk menerapkan audit manajemen dalam kegiatan operasional bisnisnya. Biasanya audit ini akan dilakukan jika muncul

beberapa permasalahan yang menuntut perusahaan untuk melakukan audit operasional (Azaria, 2015).

Divianto, (2012) menyatakan bahwa audit operasional pun secara umum bertujuan untuk memeriksa apakah pelaksanaan suatu kegiatan yang telah dilaksanakan telah sesuai dengan apa yang diharapkan dan apabila didalam audit tersebut ditemukan hal-hal yang menyimpang dari apa yang diharapkan, maka pemeriksa melaporkan temuan- temuan tersebut kepada manajemen dan memberikan rekomendasi untuk tindakan perbaikan dan penyempurnaan. Pihak manajemen yang berkepentingan langsung dengan pemeriksaan tersebut harus menerima setiap hasil pemeriksaan dan segera melakukan tindakan perbaikan yang diperlukan, sehingga setiap kegiatan yang dilaksanakan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Pransiska, (2014) mengatakan bahwa pada umumnya ke efektifan adalah suatu hal yang harus terpenuhi dalam perusahaan. Tetapi kenyataannya di dalam suatu perusahaan, untuk bisa meraih ke efektifan dalam bagian sistem pembayaran tagihan, tidaklah mudah. Seringkali banyak rintangan, kecurangan atau kesalahan yang menghambat aktivitas operasional di suatu perusahaan. Efektifan merujuk pada hasil guna sedangkan efisien berujuk pada proses kerja.

Bonder dan Hopwood (2007: 6) menyatakan bahwa istilah sistem informasi menyiratkan penggunaan teknologi komputer dalam suatu organisasi untuk menyediakan informasi bagi pengguna. Sistem informasi berbasis komputer merupakan suatu rangkaian perangkat keras dan perangkat lunak yang dirancang untuk mentrasformasi data dan informasi yang berguna.

Sistem informasi pembayaran tagihan ini merupakan sistem yang dilakukan perusahaan dalam melakukan operasional perusahaan yang digunakan untuk melakukan pembayaran tagihan oleh konsumen dengan menggunakan media online atau via bank yang dilakukan dengan menggunakan prosedur komputer.

Cara pembayaran tagihan yang dilakukan oleh konsumen dalam pembayaran tagihan pembiayaan dengan menggunakan media online atau via bank terdiri dari Petunjuk pembayaran angsuran melalui Alfa Group, Petunjuk pembayaran angsuran melalui Indomaret, Petunjuk pembayaran angsuran melalui Kantor Pos Online, Petunjuk pembayaran angsuran menggunakan formulir setoran Bank Mandiri (FFO-079), Petunjuk pembayaran angsuran melalui Teller Bank Permata, Petunjuk pembayaran angsuran menggunakan formulir setoran bank lain, Pembayaran Angsuran melalui ATM Bank Mandiri, Pembayaran Angsuran melalui ATM Bank BCA, Pembayaran Angsuran melalui ATM Bersama / Jaringan Prima, Pembayaran Angsuran melalui ATM Bank Permata, Pembayaran Angsuran melalui Internet Banking Bank Mandiri, Pembayaran Angsuran melalui internet banking Bank BCA, dan Pembayaran Angsuran melalui internet banking Bank Permata.

Perusahaan PT. BFI Finance Indonesia Tbk ini sudah memiliki audit operasional baik audit internal ataupun audit eksternal yang mana melakukan pengawasan dalam ruang lingkup kegiatan operasional salah satunya melakukan pengawasan dalam sistem informasi pembayaran tagihan bila terdapat laporan atau temuan khusus kecurangan yang terjadi di dalam bagian sistem informasi pembayaran tagihan.

Tabel I.1
Data Temuan Auditor
Tahun 2015 dan 2016

Kode Temuan	Indikator Temuan	Temuan Audit Tahun 2015 dan 2016									
		Mei	Juni	Juli	Agst	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb
25.1	Unit sudah di over alih tidak resmi oleh konsumen tanpa melibatkan karyawan	2		2	4	3	6	3	1	1	1
25.3	Unit diover alih tidak resmi dengan dikondisikan oleh pihak eksternal				1						
25.5	Proses oper alih resmi tidak dijalankan setelah unit diketahui cabang telah berpindah ke pihak lainnya			1			1			1	
26.1	Konsumen pindah domisili dan tidak diketahui oleh tetangga sekitar (kontrak non NPL)	1			4		1	2		1	3
26.2	Konsumen pindah domisili beserta unit yang dibiayai			1	2		3	2		1	
26.3	Konsumen masih dapat ditemui namun unit dioperasikan di luar kota / pulau		1					1			
26.4	Unit digunakan untuk angkutan umum / gelap / pedalaman					1					2
26.5	Unit hilang dicuri						2				
26.7	Unit direntalkan perorangan/instansi	1			1		1				
27.1	Prosedur penarikan dan penjualan unit tarikan sudah sesuai	27	17	12					7	4	2
29.1	Tidak ada temuan (konsumen dan unit sudah tidak diketahui)	4	1	5	1		5	1	4	4	
29.2	Unit masih ada dan konsumen masih bisa ditemui namun unit belum ditarik	2		1				1			
Jumlah		30	19	22	13	4	19	10	12	12	8

Sumber: Auditor PT. BFI Finace Indonesia Tbk

Di dalam perusahaan PT. BFI Finance Indonesia Tbk ditemukan kelemahan pada efektivitas sistem pembayaran tagihan. Efektivitas Sistem pembayaran tagihan di dalam perusahaan ini mengarah pada penggunaan sistem pembayaran tagihan sering terjadi permasalahan, tidak sesuaiya pembayaran pada jatuh tempo yang diberikan perusahaan. Jatuh tempo yang diberikan oleh perusahaan ini harus dibayar oleh konsumen dengan tepat waktu, tetapi pada kenyataannya konsumen di sini sering tidak membayar tepat waktu yang mana menjadi permasalahan perusahaan dan permasalahan ini menjadi khusus yang harus dipecahkan oleh audit operasional. Di dalam tabel I.1 menjelaskan tentang temuan di dalam perusahaan yang indikasi utamanya telat pembayaran selama tiga bulan. Indikator temuan prosedur dan penjualan unit tarikan sudah sesuai, pada bulan mei 2015 mencapai 27 temuan, bulan juni 17 temuan, dan bulan juli 12. Berdasarkan uraian di atas maka penulis mengambil tema **Pelaksanaan Audit Operasional atas Efektivitas Sistem Informasi Pembayaran Tagihan Pada PT. BFI Finance Indonesia Tbk Kota Palembang.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah bagaimanakah pelaksanaan audit operasional atas sistem pembayaran tagihan pada PT. BFI Finance Indonesia Tbk telah dilaksanakan secara memadai?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan audit operasional atas sistem pembayaran tagihan dalam perusahaan telah dilaksanakan secara memadai.

D. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Bagi penulis,

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan dan perbandingan antara teori dengan praktek yang sebenarnya mengenai peranan audit operasional terhadap sistem pembayaran tagihan dalam perusahaan PT. Bfi Finance Indonesia Tbk.

2. Bagi Perusahaan,

Diharapkan dapat digunakan sebagai masukan yang dapat membantu pihak manajemen dalam menjalankan operasinya dan memberikan gambaran akan pentingnya dalam menganalisis dan mengevaluasi pelaksanaan

aktivitas manajemen dalam mencapai evektifitas sistem pembayaran tagihan.

3. Bagi Almamater,

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi, tahapan, menambah ilmu pengetahuan, serta dapat menjadi aturan atau kajian bagi penulis dimasa yang akan datang.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Sebelumnya

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Djanegara (2009) yang berjudul *Peranan Audit Operasional dalam Meningkatkan Efektivitas dan Efisiensi Fungsi Pembelian pada PT. Organ Jaya*. Rumusan masalah bagaimanakah peranan audit operasional dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi fungsi pembelian di PT. Organ Jaya?. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui peranan audit operasional dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi fungsi pembelian di PT. Organ Jaya. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif yaitu pengembangan deskripsi yang dalam prosesnya mengembangkan kerangka kerja deskriptif. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, Pengamatan dan dokumentasi yang semuanya digunakan untuk memperoleh informasi atau data mengenai fungsi pembelian. Teknik analisis data adalah metode kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan: bahwa audit operasional memiliki peranan yang signifikan dalam menunjang pengembangan efektivitas dan efisiensi fungsi pembelian.

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Divianto (2012) yang berjudul *Peranan Audit Operasional terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit (Studi Kasus pada Rumah Sakit Bunda Palembang*

Rumusan masalah bagaimanakah peranan audit operasional terhadap efektivitas pelayanan kesehatan rawat inap pada rumah sakit bunda Palembang?. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui peranan audit operasional terhadap efektifitas pelayanan kesehatan rawat inap pada rumah sakit bunda Palembang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif yaitu pengembangan deskripsi yang dalam prosesnya mengembangkan kerangka kerja deskriptif. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, kuesioner dan dokumentasi yang semuanya digunakan untuk memperoleh informasi atau data mengenai pelayanan rawat inap. Teknik analisis data adalah metode kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan: bahwa audit operasional memiliki peranan yang signifikan dalam menunjang efektivitas pelayanan kesehatan rawat inap.

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Anam (2013) yang berjudul Peranan Audit Operasional untuk Meningkatkan Kinerja Fungsi Pemasaran PT. MNC Finance Tbk. Rumusan masalah bagaimanakah pelaksanaan audit operasional pada fungsi pemasaran dan peranan audit operasional untuk meningkatkan kinerja fungsi pemasaran PT MNC Finance Tbk?. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pelaksanaan audit operasional pada fungsi pemasaran dan peranan audit operasional untuk meningkatkan kinerja fungsi pemasaran PT MNC Finance Tbk. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif yaitu pengembangan deskripsi yang dalam prosesnya mengembangkan kerangka kerja deskriptif. Data yang digunakan adalah data

primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, Pengamatan dan dokumentasi yang semuanya digunakan untuk memperoleh informasi atau data mengenai fungsi pemasaran. Teknik analisis data adalah metode kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan: bahwa Audit operasional terhadap fungsi pemasaran cukup berperan dalam meningkatkan kinerja fungsi pemasaran PT MNC Finance Tbk.

TABEL II.1
Ringkasan Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Sebelumnya

tNo	Peneliti Sebelumnya	Penelitian sekarang dan sebelumnya	
		Persamaan	Perbedaan
1.	Djanegara (2009) Peranan Audit Operasional dalam Meningkatkan Efektivitas dan Efisiensi Fungsi Pembelian pada PT. Organ Jaya	Persamaan penelitian terletak pada tujuan untuk mengetahui pelaksanaan audit operasional dalam perusahaan telah dilaksanakan secara memadai,	Perbedaan penelitian terletak pada objek dan tahun penelitian yang digunakan, variabel Audit Operasional dan Efektivitas dan Efisiensi Fungsi Pembelian.
2.	Divianto (2012) Peranan Audit Operasional terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit (Studi Kasus pada Rumah Sakit Bunda Palembang)	Persamaan penelitian terletak pada tujuan untuk mengetahui pelaksanaan audit operasional dalam perusahaan telah dilaksanakan secara memadai,	Perbedaan penelitian terletak pada objek dan tahun penelitian yang digunakan, variabel Audit Operasional dan Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit.
3.	Anam (2013) Peranan Audit Operasional untuk Meningkatkan Kinerja Fungsi Pemasaran PT. MNC Finance Tbk	Persamaan penelitian terletak pada tujuan untuk mengetahui pelaksanaan audit operasional dalam perusahaan telah dilaksanakan secara memadai,	Perbedaan penelitian terletak pada objek dan tahun penelitian yang digunakan, variabel Audit Operasional dan Meningkatkan Kinerja Fungsi Pemasaran.

Sumber: Penulis, 2016

B. Landasan Teori

Dalam mendukung dan mempermudah memahami maksud dan tujuan penelitian yang telah dikemukakan pada latar belakang masalah, diperlukan gambaran teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

1. Audit Operasional

a. Pengertian Audit

Untuk memahami lebih jauh mengenai audit operasional, ada baiknya terlebih dahulu memahami apa itu audit. Dalam menguraikan definisi-definisi dari audit, setiap pengarang pastinya memiliki penafsiran yang berbeda-beda tergantung dari jenis pendekatan yang digunakan setiap pengarang tersebut. Di bawah ini akan diuraikan beberapa definisi dari beberapa pengarang mengenai audit:

Pengertian auditing menurut *Alvin A. Arens, et al* (2008: 4) yang diterjemahkan oleh Desti Fitriani adalah pengumpulan dan evaluasi bukti tentang informasi untuk menentukan dan melaporkan derajat kesesuaian antara informasi itu dengan kriteria yang telah ditetapkan. Auditing harus dilakukan oleh orang yang kompeten dan independen.

b. Tujuan audit

Tujuan dari audit menurut Sukrisno Agoes (2007: 222) adalah membantu semua pimpinan perusahaan (manajemen) dalam melaksanakan tanggungjawabnya dengan memberikan analisa, penilaian, saran dan komentar mengenai kegiatan yang diperiksa.

Untuk mencapai tujuan tersebut, auditor harus melakukan kegiatan-kegiatan berikut:

- 1) Menelaah dan menilai kebaikan, memadai tidaknya dan penerapan dari sistem pengendalian manajemen, pengendalian internal dan pengendalian operasional lainnya serta mengembangkan pengendalian yang efektif dengan biaya yang tidak terlalu mahal.
- 2) Memastikan ketaatan terhadap kebijakan, rencana dan prosedur-prosedur yang telah ditetapkan oleh manajemen.
- 3) Memastikan seberapa jauh harta perusahaan dipertanggungjawabkan dan dilindungi dari kemungkinan terjadinya segala bentuk pencurian, kecurangan dan penyalahgunaan.
- 4) Memastikan bahwa pengelolaan data yang dikembangkan dalam organisasi dapat dipercaya.
- 5) Menilai mutu pekerjaan setiap bagian dalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh manajemen.
- 6) Menyarankan perbaikan-perbaikan operasional dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektifitas.

Dari beberapa tujuan audit di atas, dapat penulis simpulkan bahwa tujuan audit yaitu memberikan manajemen perusahaan analisa, penilaian, saran, dan komentar atas sistem pengendalian manajemen, ketaatan atas kebijakan, pertanggungjawaban harta perusahaan.

c. Jenis – Jenis Audit

Jenis audit pada umumnya terbagi menjadi 3 golongan menurut *Alvin A. Arens, at all* (2008: 16) yaitu:

1) Audit Operasional

Audit operasional mengevaluasi efisiensi dan efektivitas setiap bagian dari prosedur dan metode operasi organisasi. Pada akhir audit operasional, manajemen biasanya mengharapkan saran-saran untuk memperbaiki operasi.

2) Audit Ketaantan

Audit ketaantan dilaksanakan untuk menentukan apakah pihak yang di audit telah mengikuti prosedur atau ketentuan tertentu yang ditetapkan oleh otoritas yang lebih tinggi.

3) Audit Laporan Keuangan

Audit laporan keuangan dilakukan untuk menentukan apakah laporan keuangan telah dinyatakan sesuai dengan kriteria tertentu.

d. Audit Operasional

Para ahli mendefinisikan audit operasional identik dengan audit manajemen, diantaranya adalah: Menurut Bayangkara (2008: 2) mendefinisikan audit manajemen adalah pengevaluasian efisiensi dan efektivitas operasi perusahaan, yang dikatakan manajemen disini adalah seluruh operasi internal perusahaan yang harus

dipertanggungjawabkan kepada berbagai pihak yang memiliki wewenang lebih tinggi.

Menurut Tunggul (2015: 35) audit operasional adalah audit yang mengevaluasi apakah semua operasi perusahaan sudah berjalan efisien, efektif dan ekonomis sesuai keinginan manajemen. Audit operasional mencakup proses review yang sistematis atas seluruh aktifitas organisasi.

e. Tujuan Audit Operasional

Menurut Tunggul (2015: 35) tujuan audit operasional yaitu:

1) Menilai kinerja

Penilaian terhadap suatu kinerja dapat dilakukan dengan membandingkan apa yang sudah dicapai dengan:

- a) Tujuan yang sudah ditetapkan seperti kebijakan organisasi, standar, sasaran, tujuan, dan rencana detail lainnya.
- b) Kinerja fungsi atau individu lain yang ada di dalam organisasi
(*Internal Benchmarking*)
- c) Kinerja perusahaan yang jenisnya sama di luar organisasi
(*External Benchmarking*)

2) Mengidentifikasi peluang perbaikan

Kriteria umum yang sering digunakan untuk menilai adanya perbaikan adalah peningkatan efisiensi, efektivitas, dan ekonomis. Untuk mengidentifikasi peluang perbaikan tersebut, Auditor harus menganalisis dan menginterview data operasi

sekarang dan historis, menganalisis transaksi dan membuat perbandingan internal dan eksternal.

3) Memberikan rekomendasi untuk perbaikan

Auditor internal harus mampu menghasilkan suatu rekomendasi yang menyelesaikan masalah dan dapat diterapkan, auditor internal harus terus menerus mencari praktik yang terbaik bagi unit usaha sehingga upaya perbaikan dapat dilakukan secara berkesinambungan.

f. Manfaat audit operasional

Menurut Tunggal (2015: 36) tujuan audit operasional yaitu:

- 1) Mengidentifikasi permasalahan, penyebabnya dan alternatif solusinya.
- 2) Menemukan peluang menekan pemborosan dan efisiensi biaya.
- 3) Menemukan peluang untuk meningkatkan pendapatan (*value creation*).
- 4) Mengidentifikasi kriteria untuk mengukur pencapaian sasaran dan tujuan organisasi.
- 5) Merekomendasikan perbaikan kebijakan, prosedur dan struktur organisasi.
- 6) Menelaah ketaatan atau kepatuhan terhadap ketentuan hukum, tujuan organisasi, sasaran, kebijakan, dan prosedur.
- 7) Menguji adanya tinjadian yang menyimpang dan kecurangan.

- 8) Menilai sistem informasi manajemen dan sistem pengendalian.
- 9) Menyediakan media komunikasi antara tingkatan operasi dan manajemen.
- 10) Memberikan penilaian yang independen dan objektif terhadap suatu operasi.

g. Tahap-tahap Audit Operasional

Ada beberapa tahapan yang harus dilakukan dalam audit operasional menurut Bayangkara (2008: 9) yaitu:

1) Audit pendahuluan

Audit Pendahuluan dilakukan untuk mendapatkan informasi latar belakang terhadap objek yang diaudit. Disamping itu, pada audit ini juga dilakukan penelaahan terhadap berbagai peraturan, ketentuan, dan kebijakan berkaitan dengan aktivitas yang di audit, serta menganalisis berbagai informasi yang telah diperoleh untuk mengidentifikasi hal-hal yang potensial mengandung kelemahan pada perusahaan yang diaudit. Dari informasi latar belakang, auditor dapat menentukan tujuan audit sementara. Dalam tahapan ini auditor dapat menentukan beberapa tujuan audit sementara.

2) Review dan pengujian pengendalian manajemen

Pada tahapan ini auditor melakukan review dan pengujian terhadap pengendalian manajemen objek audit, dengan tujuan untuk menilai efektivitas pengendalian manajemen dalam

mendukung pencapaian tujuan perusahaan. Dari hasil pengujian ini, auditor dapat lebih memahami pengendalian yang berlaku pada objek audit sehingga dengan lebih mudah dapat diketahui potensi-potensi terjadinya kelemahan pada berbagai aktivitas yang dilakukan. Jika dihubungkan dengan tujuan audit sementara yang telah dibuat pada audit pendahuluan, hasil pengujian pengendalian manajemen ini dapat mendukung tujuan audit sementara tersebut menjadi tujuan audit yang sesungguhnya (*definitive audit objective*), atau memungkinkan ada beberapa tujuan audit sementara yang gugur, karena tidak cukup (sulit memperoleh) bukti-bukti untuk mendukung tujuan audit tersebut.

3) Audit terinci

Pada tahap ini auditor melakukan pengumpulan bukti yang cukup dan kompeten untuk mendukung tujuan audit yang telah ditentukan. Pada tahapan ini juga dilakukan pengembangan temuan untuk mencari keterkaitan antara satu temuan dengan temuan yang lain dalam menguji permasalahan yang berkaitan dengan tujuan audit. Temuan yang cukup, relevan, dan kompeten dalam tahap ini disajikan dalam suatu kertas kerja audit (KKA) untuk mendukung kesimpulan audit yang dibuat dan rekomendasi yang diberikan.

4) Pelaporan

Tahapan ini bertujuan untuk mengomunikasikan hasil audit termasuk rekomendasi yang diberikan kepada berbagai pihak yang

berkepentingan. Hal ini penting untuk meyakinkan pihak manajemen (objek audit) tentang keabsahan hasil audit dan mendorong pihak-pihak yang berwenang untuk melakukan perbaikan terhadap berbagai kelemahan yang ditemukan. Laporan disajikan dalam bentuk komprehensif (menyajikan temuan-temuan penting hasil audit untuk mendukung kesimpulan audit dan rekomendasi). Rekomendasi harus disajikan dalam bahasa yang operasional dan mudah dimengerti serta menarik untuk ditindaklanjuti.

5) Tindak Lanjut

Sebagai tahap akhir dari audit manajemen, tindak lanjut bertujuan mendorong pihak-pihak yang berwenang untuk melaksanakan tindak lanjut (perbaikan) sesuai dengan rekomendasi yang diberikan. Auditor tidak memiliki wewenang untuk mengharuskan manajemen melaksanakan tindak lanjut sesuai dengan rekomendasi yang diberikan. Oleh karena itu, rekomendasi yang disajikan dalam laporan audit seharusnya sudah merupakan hal diskusi dengan berbagai pihak yang berkepentingan dengan tindakan perbaikan tersebut. Suatu rekomendasi yang tidak disepakati oleh objek audit akan sangat berpengaruh pada pelaksanaan tindak lanjutnya. Hasil audit menjadi kurang bermakna apabila rekomendasi yang diberikan tidak ditindaklanjuti oleh pihak yang diaudit.

h. Temuan Audit Operasional

Dalam menanggapi atas audit operasional, Tunggal (2007: 186) menulis: sesuatu yang penting dalam audit adalah pengembangan temuan-temuan untuk dikomunikasikan kepada pihak-pihak lain. Kata temuan atau finding diartikan sebagai himpunan informasi-informasi mengenai kegiatan, organisasi, kondisi atau hal-hal lain yang telah dianalisa atau dinilai serta diperkirakan akan menarik. Penyusunan temuan yang baik harus mencakup:

1) Kondisi

Harus memuat uraian tentang hal-hal yang ditemukan oleh auditor di lapangan dan mengungkapkan hal-hal yang sesungguhnya terjadi.

2) Kriteria

Harus menguraikan kriteria atau ketentuan yang dianggap dilanggar atau tidak dipenuhi oleh kondisi.

3) Sebab

Harus dapat menjelaskan unsur yang menjadi penyebab perbedaan antara kondisi dan kriteria.

4) Akibat atau Dampak

Harus dapat menjelaskan adanya akibat atau dampak yang ditimbulkan akibat perbedaan antara kondisi dan kriteria.

5) Rekomendasi

Harus memuat suatu saran yang dapat dilakukan dan dapat diterapkan oleh pihak auditor untuk memperbaiki kesalahan yang terjadi.

2. Efektivitas

a. Pengertian Efektivitas

Untuk lebih memahami pengertian audit operasional, perlu dipahami pula pengertian dari efektivitas. Menurut Setyawan dalam Devianto (2012) menyatakan Efektivitas (hasil guna) dapat dipahami sebagai derajat keberhasilan suatu organisasi (sampai seberapa jauh organisasi dapat dinyatakan berhasil) dalam usahanya untuk mencapai apa yang menjadi tujuan organisasi tersebut.

Steers (1985: 6) mengemukakan bahwa pengertian efektifitas organisasi mempunyai arti yang berbeda bagi setiap orang, bergantung pada kerangka acuan yang dipakainya. Efektivitas dinilai menurut ukuran seberapa jauh sebuah organisasi berhasil mencapai tujuan yang layak di capai.

b. Faktor-faktor pengaruh atas efektifitas

Steers (1985: 209) mengemukakan bahwa faktor-faktor pengaruh atas efektivitas yaitu:

1) Ciri Organisasi

Struktur dan teknologi organisasi dapat mempengaruhi segi-segi tertentu dari efektivitas, dengan berbagai cara. Mengenai struktur, ditemukan bahwa meningkatnya produktifitas efisiensi yang sering merupakan hasil dari meningkatnya spesifikasi fungsi, ukuran organisasi, sentralisasi pengambilan keputusan, dan formalisasi.

2) Ciri lingkungan

Di samping ciri organisasi, lingkungan luar dan dalam telah dinyatakan berpengaruh atas efektivitas. Keberhasilan hubungan organisasi-lingkungan tampaknya amat bergantung pada tiga variable kunci:

- a) Tingkat keterdugaan keadaan lingkungan
- b) Ketepatan persepsi atas keadaan lingkungan
- c) Tingkat rasionalisasi organisasi

3) Ciri Pekerja

Faktor pengaruh penting atas efektivitas yang ketiga adalah para pekerja itu sendiri. Pada kenyataannya, para anggota organisasi mungkin merupakan faktor pengaruh yang paling penting atas efektivitas karena perilaku merekalah yang dalam jangka panjang akan memperlancar atau tercapainya tujuan organisasi.

4) Kebijakan dan praktek manajemen

Akhirnya, telah diidentifikasi beberapa mekanisme khusus para manajer meningkatkan efektivitas organisasi. Mekanisme ini meliputi penetapan tujuan strategi, pencarian dan pemanfaatan secara efisien menciptakan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan, dan pengambilan keputusan, serta adaptasi dan inovasi organisasi.

3. Sistem Informasi

Bonder dan Hopwood (2007: 6) menyatakan bahwa istilah sistem informasi menyiratkan penggunaan teknologi computer dalam suatu organisasi untuk menyediakan informasi bagi pengguna. Sistem informasi berbasis komputer merupakan suatu rangkaian perangkat keras dan perangkat lunak yang dirancang untuk mentransformasi data dan informasi yang berguna.

4. Sistem Informasi Pembayaran tagihan

Sistem informasi pembayaran tagihan yaitu sistem akuntansi penerimaan kas yang mana menurut Mulyadi (2010:455) sistem penerimaan kas adalah sistem akuntansi penerimaan kas dari kegiatan utama perusahaan tersebut dapat disendirikan apabila unsur-unsur pembentuknya seperti fungsi yang terkait, formulir yang digunakan, sistem otorisasi, catatan akuntansi, dan prosedur pelaksanaan transaksi.

Sistem informasi pembayaran tagihan ini merupakan sistem yang dilakukan perusahaan dalam melakukan operasional perusahaan yang

digunakan untuk melakukan pembayaran tagihan oleh konsumen dengan menggunakan media online atau via bank yang dilakukan dengan menggunakan prosedur komputer (BFI Finace, <http://www.bfi.co.id/products-services/payment-options>).

Cara-Cara pembayaran Tagihan

- a. Petunjuk pembayaran angsuran melalui Alfa Group
- b. Petunjuk pembayaran angsuran melalui Indomaret
- c. Petunjuk pembayaran angsuran melalui Kantor Pos Online
- d. Petunjuk pembayaran angsuran menggunakan formulir setoran Bank Mandiri (FFO-079)
- e. Petunjuk pembayaran angsuran melalui Teller Bank Permata
- f. Petunjuk pembayaran angsuran menggunakan formulir setoran bank lain
- g. Pembayaran Angsuran melalui ATM Bank Mandiri
- h. Pembayaran Angsuran melalui ATM Bank BCA
- i. Pembayaran Angsuran melalui ATM Bersama / Jaringan Prima
- j. Pembayaran Angsuran melalui ATM Bank Permata
- k. Pembayaran Angsuran melalui Internet Banking Bank Mandiri
- l. Pembayaran Angsuran melalui internet banking Bank BCA
- m. Pembayaran Angsuran melalui internet banking Bank Permata

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2009: 53-55) jenis penelitian ditinjau dari tingkat eksplorasinya (*level of explaintion*) adalah tingkat penjelasan. Penelitian tingkat penjelasan adalah penelitian yang dimaksud menjelaskan kedudukan variabel yang diteliti serta hubungan satu variabel dengan variabel lainnya. Berdasarkan hal ini, penelitian menurut tingkat eksplorasinya data dikelompokkan menjadi:

1. Penelitian Deskriptif

Penelitian deskriptif merupakan suatu metode penelitian yang ditunjukkan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, yang berlangsung pada saat ini atau saat masa lampau.

2. Penelitian Asosiatif

Penelitian Asosiatif merupakan penelitian untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih tersebut. Dimana hubungan antara dua variabel dalam penelitian akan dinamis dengan menggunakan ukuran-ukuran statistika yang relevan atas data tersebut untuk menguji hipotesis.

3. Penelitian Komparatif

Penelitian komparatif yaitu penyelidikan yang bersifat membandingkan antara satu variabel dengan variabel lainnya.

Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif untuk mengetahui pelaksanaan audit operasional atas efektivitas sistem informasi pembayaran tagihan PT. BFI Finance Indonesia TBK.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. BFI Finance Indonesia Tbk Cabang Palembang, yang beralamat di Jln. Veteran No. 433 Rt.16 Rw.20, 1 Ilir Palembang 30126. Telp (0711) 372581.

C. Operasionalisasi Variabel

Tabel 2
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Penjelasan	Indikator
Audit Operasional	Audit operasional adalah kaji ulang dari suatu organisasi mengenai efisiensi dan efektivitas kinerja perusahaan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Audit Pendahuluan 2. Review dan pengujian pengendalian manajemen 3. Tahap audit terinci 4. Tahap pelaporan 5. Tahap tindak lanjut

Sumber: Penulis, 2016

D. Data yang Diperlukan

Menurut Nur & Bambang (2009: 146-147) data penelitian pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi:

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tanpa prantara).

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung melalui prantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain).

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer meliputi jawaban wawancara yang disampaikan oleh auditor antara lain pelaksanaan audit operasional, sedangkan data sekunder meliputi data dokumen laporan temuan permasalahan pada tahun-tahun yang telah lalu, yang diperoleh dari Auditor Internal dan Eksternal.

E. Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2014: 137-146), metode pengumpulan data dilakukan sebagai berikut:

1. Interview (wawancara)

Interview merupakan teknik pengumpulan data dalam metode survei yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subyek penelitian.

2. Observasi (pengamatan)

Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

3. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

4. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan cara wawancara dan dokumentasi. Wawancara dengan komunikasi langsung dengan bagian auditor perusahaan. Dokumentasi dilakukan dengan cara meminta data berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.

F. Analisis Data dan Teknik Analisis

1. Analisis Data

Menurut Sugiyono (2009: 13-14) analisis data dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu:

a. Analisis Kualitatif

Analisis kualitatif yaitu metode analisis dengan menggunakan data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar.

b. Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif yaitu suatu metode analisis dengan menggunakan data berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif. Analisis kualitatif digunakan dengan menjelaskan mengenai pelaksanaan audit operasional, pelaksanaan audit operasional dan efektivitas sistem pembayaran tahihan.

2. Teknik Analisis

Teknik analisis data yang digunakan untuk mengetahui apakah pelaksanaan audit operasional atas sistem pembayaran tagihan dalam perusahaan telah dilaksanakan secara memadai adalah tahap-tahap audit operasional yaitu audit pendahuluan, review dan pengujian pengendalian manajemen, audit terinci, pelaporan, tindak lanjut.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Perusahaan PT. BFI Finance Indonesia Tbk.

Berdiri tahun 1982 sebagai perusahaan patungan dengan *Manufacturer Hanover Leasing Corporation*, Amerika Serikat, PT. BFI Finance Indonesia Tbk. (BFI) merupakan salah satu perusahaan pembiayaan tertua di Indonesia serta bekerja sama antara *Manufacturer Hanover Leasing Indonesia* dan partner lokal. Pada tahun 1986, PT. Bank Umum Nasional (salah satu perusahaan dari grup Ongko) dan *Essompark Ltd.*, Hong Kong mengambil alih kepemilikan *Manufacturer Hanover Leasing Corporation* dalam perusahaan.

Pada tahun 1990, BFI mendapatkan izin sebagai perusahaan Multi Finance, dari sebelumnya hanya sebagai perusahaan leasing; kemudian berganti nama menjadi PT. Bunas Finance Indonesia. BFI mulai melebarkan sayap di bidang *leasing* (sewa guna usaha), *consumer financing* (pembiayaan konsumen) dan *factoring* (anjak piutang). Di akhir Mei 1990, BFI mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta (BEJ) dan Surabaya (BES), yang sekarang berganti nama menjadi PT Bursa Efek Indonesia (BEI).

Melewati krisis ekonomi di Asia, yang berawal di tahun 1997, BFI menjadi salah satu dari sedikit perusahaan yang berhasil melakukan

restrukturisasi hutang lebih cepat dan tanpa bantuan dari pemerintah pada tahun 2001. Sejak itu BFI menjadi satu dari beberapa perusahaan publik Indonesia yang secara mayoritas dimiliki oleh pihak asing, sebagian besar adalah lembaga keuangan terkenal. BFI juga menjadi perusahaan yang memiliki neraca yang sehat tanpa piutang kepada perusahaan yang memiliki hubungan istimewa dan tidak ada grup usaha yang mempunyai saham mayoritas dan memegang kendali atas Perusahaan.

Setelah restrukturisasi hutang, BFI mengubah konsentrasi usaha ke pembiayaan mobil dan sewa guna usaha. Pada saat yang sama juga memfokuskan diri ke kawasan yang kaya akan sumber daya di Sumatera dan Kalimantan.

Saat ini BFI adalah salah satu pemain utama di industri pembiayaan alat berat dan kendaraan roda empat dan merupakan salah satu perusahaan pembiayaan terbesar yang berdiri sendiri (tidak memiliki perusahaan afiliasi). Portofolio piutang Perusahaan tersebar baik secara geografis ke seluruh penjuru nusantara, serta diversifikasi merek dan jenis kendaraan. Per Maret 2008, BFI memiliki lebih dari 60 cabang yang tersebar diseluruh Indonesia, dan didukung oleh lebih dari 1,300 karyawannya, BFI mampu mendapatkan dan memproses aplikasi serta menagih piutang secara efisien dan terbukti dengan beberapa penghargaan terkait dengan pencapaian tersebut.

Ditahun 2011 Trinugraha Capital Co & SCA mengakuisisi 49,5% saham perusahaan dan mendapatkan pengharagaan Fitch dengan rating A

(id). Penerbitan *Management and Employee Stock Option Plan* (MESOP) hingga 5% setara saham baru dari total saham dalam Perseroan, pada tahun 2013 pembukaan kantor pusat baru BFI yang berlokasi di BSD, Tangerang Selatan dan kenaikan *rating Fitch* menjadi A+ (idn).

2. Kegiatan Usaha PT. BFI Finance Indonesia Tbk.

Sesuai dengan izin yang dimiliki, ruang lingkup kegiatan Perusahaan terutama adalah menjalankan kegiatan pembiayaan dalam bentuk sebagai berikut :

a. Sewa Guna Usaha

PT BFI Finance Indonesia Tbk. merupakan salah satu perusahaan *leasing* yang tertua di Indonesia dengan spesialisasi pada pembiayaan alat-alat berat, seperti mesin-mesin percetakan, tekstil dan alat-alat transportasi. Perusahaan menyediakan berbagai program pembiayaan yang akan disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan pelanggan dalam rangka meningkatkan keuntungan.

b. Pembiayaan Konsumen

PT BFI Finance Indonesia Tbk. memberikan fleksibilitas dan kecepatan persetujuan kredit khususnya dalam pembiayaan kendaraan baru dan bekas termasuk kendaraan baru roda dua.

c. Anjak Piutang

Saat ini perusahaan yang memerlukan modal untuk mendukung pertumbuhan dan melakukan pembangunan akan bekerjasama dengan pihak bank untuk mendapatkan pinjaman. Akan tetapi, untuk

memperoleh pinjaman dari bank memerlukan proses yang cukup rumit khususnya bagi perusahaan yang masih berkembang atau *pre-profit companies*. Bagi perusahaan yang memiliki tagihan dagang yang berkualitas bisa menjual tagihan dagang tersebut kepada perusahaan anjak piutang dengan nilai tunai setelah dipotong diskon. Anjak piutang merupakan suatu cara alternatif yang nyata untuk mendapatkan modal kerja.

Untuk mencapai misi perusahaan yaitu memberi masyarakat akses keuangan yang mudah dan terpercaya, Perusahaan memutuskan untuk fokus pada sektor pembiayaan sewa guna usaha dan pembiayaan konsumen khususnya kendaraan bermotor beroda empat dengan target segmen pembiayaan untuk usaha kecil dan menengah.

Aktivitas pembiayaan konsumen merupakan pembiayaan yang dikenakan bunga dalam bentuk penyediaan barang konsumen seperti mobil kepada pemakai akhir dengan pembayaran angsuran secara berkala. Sementara aktivitas pembiayaan sewa guna usaha merupakan pembiayaan untuk penyediaan barang modal, seperti mesin-mesin industri dan alat-alat berat dan barang modal lainnya.

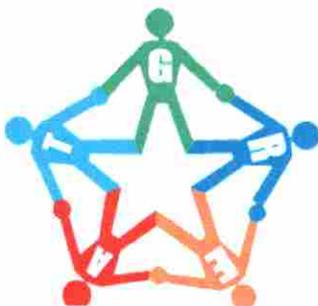
3. Visi PT. BFI Finance Indonesia Tbk.

Visi dari PT. BFI Finance Indonesia Tbk. adalah menjadi mitra solusi keuangan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

4. Misi PT. BFI Finance Indonesia Tbk.

- a. Menyediakan solusi keuangan yang terpercaya dan efektif kepada pelanggan kami.
- b. Mencapai tingkat pengembalian modal yang superior dan menciptakan gambaran positif di pasar modal.
- c. Menyediakan tempat kerja yang kondusif, adil dan menantang yang akan mendorong potensi terbaik dari para karyawan.
- d. Membangun hubungan kemitraan jangka panjang dengan mitra bisnis kami berdasarkan saling percaya dan menguntungkan.
- e. Memberikan kontribusi yang positif bagi masyarakat di mana kami beroperasi.

5. Nilai-Nilai Dasar PT. BFI Finance Indonesia Tbk.



Gambar IV.1 Nilai-Nilai Dasar PT. BFI Finance Indonesia Tbk.

Perusahaan mempunyai nilai-nilai inti yang harus dipahami dengan baik dan ditegakkan sebagai budaya perusahaan. Nilai-nilai dasar ini dikenal sebagai "GREAT", yang merupakan singkatan Giat Memperbaiki Diri Secara Berkesinambungan , Realisasikan Saling Menghormati dan

Peduli , Ekstra Layanan kepada Pelanggan Internal dan Eksternal, Absolut dan Integritas, dan Tim Kerja yang Solid dan Saling Percaya. Pemahaman dan kepatuhan akan budaya perusahaan sangat penting untuk mempertahankan pertumbuhan dan perkembangan perusahaan.

G Giat Memperbaiki Diri Secara Berkesinambungan

R Realisasikan Saling Menghormati dan Peduli

E Ekstra Layanan kepada Pelanggan Internal dan Eksternal

A Absolut dan Integritas

T Tim Kerja yang Solid dan Saling Percaya

6. Tujuan PT. BFI Finance Indonesia Tbk.

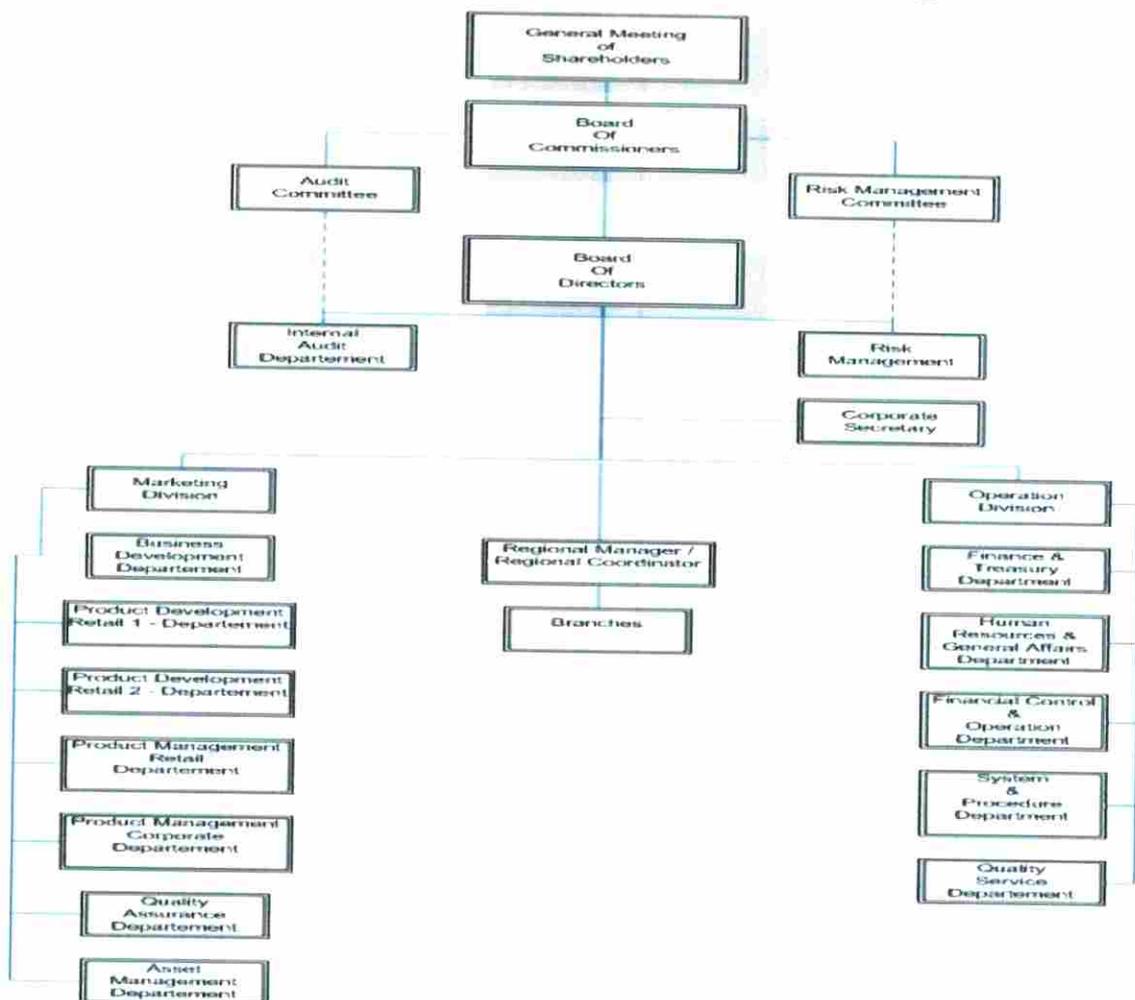
PT. BFI Finance Indonesia Tbk. memiliki tujuan-tujuan yang ingin dicapai, antara lain :

- a. Memberikan dan menjaga kualitas pelayanan yang tinggi

- b. Menghasilkan sumber-sumber pendapatan yang stabil dan kompetitif
- c. Memiliki struktur permodalan yang kuat
- d. Mengembangkan strategi pertumbuhan yang terpadu
- e. Unggul dalam hal efisiensi dan produktivitas
- f. Menciptakan nilai bagi pemegang saham
- g. Menjaga standar etika dan professional yang tinggi dalam operasional bisnis

7. Struktur Organisasi PT. BFI Finace Indonesia Tbk

Gambar IV.2
Struktur Organisasi PT. BFI Finace Indonesia Tbk.



8. Pembagian Tugas PT. BFI Finance Indonesia Tbk.

Berikut ini merupakan uraian singkat tentang tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian PT. BFI Finance Tbk:

a. Komisaris (*Board of Commissioners*)

Tugas utama komisaris ialah dalam bidang pengawasan yang dimaksudkan untuk meyakinkan keberhasilan jangka panjang perusahaan dan memastikan bahwa perusahaan telah dikelola untuk kepentingan pemegang saham di samping mempertimbangkan kepentingan pihak terkait lainnya.

Secara umum, tanggung jawab dari Dewan Komisaris termasuk hal-hal berikut ini:

- 1) Melakukan evaluasi serta memberikan persetujuan atas strategi bisnis perusahaan, anggaran tahunan dan kebijakan manajemen resiko, sebagaimana disusun dan direkomendasikan oleh manajemen.
- 2) Memastikan bahwa keputusan atas hal hal yang di luar kebiasaan serta pengeluaran belanja barang modal telah konsisten dan sesuai dengan tujuan strategis jangka panjang perusahaan.
- 3) Memastikan bahwa perusahaan dikelola untuk menjaga integritas keuangan dan sesuai dengan perencanaan bisnis yang telah disetujui oleh Komisaris dan keputusan yang telah diambil dalam rapat pemegang saham.

b. Direktur (*Board of Directors*)

Tugas utama dari direksi adalah menjaga aset perusahaan serta memastikan adanya pengembalian investasi yang memadai kepada pemegang saham di samping memperhatikan kepentingan pihak-pihak terkait lainnya. Berdasarkan struktur tata kelola perusahaan, direksi merupakan posisi tertinggi dalam struktur organisasi perusahaan.

Direksi menyelenggarakan rapat di antara anggota direksi atas hal-hal yang berkaitan dengan strategi bisnis dan aspek operasional selain mengikuti rapat-rapat formal yang diselenggarakan dengan Komisaris.

c. Komite Audit (*Audit Committee*)

Secara umum, tanggung jawab dari Dewan Komisaris termasuk hal-hal berikut ini:

- 1) Mengevaluasi informasi keuangan kuartalan sebelum disampaikan ke Bapepam dan Bursa, untuk memastikan kelengkapan dan kebenaran isi laporan.
- 2) Menyelenggarakan rapat dengan akuntan publik dengan tujuan memeriksa independensi dan objektivitas dari kantor akuntan yang bersangkutan serta memastikan kecukupan dari cakupan audit eksternal.
- 3) Berdiskusi dengan akuntan publik mengenai rekomendasi hasil temuan audit sebelumnya dan *management letter* terkait, serta melakukan evaluasi atas cakupan audit setiap tahunnya.

4) Melakukan penelaahan terhadap strategi sumber daya manusia untuk memastikan adanya kesetaraan dan kesempatan bagi seluruh karyawan, keberadaan dan efektifitas program pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia serta jenjang karir bagi karyawan.

d. Komite Remunerasi (*Remuneration Committee*)

Komite remunerasi bertanggung jawab untuk menetapkan suatu kebijakan remunerasi bagi anggota komisaris dan direksi serta menyusun rekomendasi kepada Komisaris atas paket remunerasi yang berlaku bagi anggota komisaris dan direksi. Evaluasi tersebut dilakukan secara tahunan. Untuk direksi, evaluasi kinerja didasarkan pada empat hal utama, meliputi; pencapaian kinerja keuangan, efektifitas implementasi, manajemen resiko serta pencapaian terhadap visi, misi dan tujuan perusahaan. Untuk komisaris, penilaian terhadap kinerja anggotanya ditinjau dari pelaksanaan tugas yang dikuasakan oleh pemegang saham, pengawasan terhadap kegiatan perusahaan serta memastikan efektifitas komite yang dibentuk dan etika bisnis.

Sebagaimana tercantum dalam piagam pembentukan komite remunerasi, fungsi dari komite termasuk melakukan penilaian, menyampaikan laporan dan rekomendasi kepada komisaris atas kebijakan remunerasi, program remunerasi dan menetapkan paket remunerasi untuk direksi dan komisaris untuk diusulkan kepada rapat umum pemegang saham untuk mendapat persetujuan atau kepada rapat

komisaris dalam hal rapat umum pemegang saham telah mendelegasikan wewenangnya kepada rapat komisaris untuk menetapkan besarnya remunerasi.

e. Komite Nominasi (*Nomination Committee*)

Komite nominasi bertanggung jawab untuk memastikan adanya proses yang jelas dalam hal penunjukan anggota komisaris dan direksi yang baru. Hal ini untuk memastikan bahwa hanya individu yang kompeten dan mampu memberikan kontribusi untuk keberhasilan perusahaan yang akan ditunjuk. Komite nominasi dibentuk pada tanggal 29 desember 2005, di mana tugas dan kewajibannya menyusun kriteria serta melakukan penilaian, seleksi, menominasikan dan merekomendasikan calon anggota komisaris dan direksi baru kepada rapat umum pemegang saham untuk mendapat persetujuan. Dalam melaksanakan tugasnya, komite mempertimbangkan beberapa aspek berikut ini :

- 1) Aspek profesional, memiliki pengetahuan dan pengalaman yang diperlukan di bidang yang akan menjadi tanggung jawabnya sehingga berhasil untuk mencapai tujuan, visi dan misi perusahaan.
- 2) Kesiediaan dan komitmen untuk bekerja secara penuh waktu bagi direksi dan bagi komisaris paling tidak dapat menghadiri 50% dari rapat-rapat formal yang diselenggarakan perusahaan.
- 3) Melakukan penilaian kinerja individual maupun secara menyeluruh di tingkat komisaris dan direksi.

f. Komite Manajemen Resiko (*Risk Management Committee*)

Komite manajemen risiko bertanggung jawab untuk menentukan besarnya batas risiko yang dapat diterima oleh perusahaan dan memastikan bahwa perusahaan melakukan usahanya dalam batas kriteria risiko yang telah ditentukan. Komite melakukan penilaian terhadap risiko operasional, likuiditas perusahaan, kualitas portofolio dan kecukupan perhitungan cadangan piutang ragu ragu. Laporan formal atas status usaha yang diperkirakan mengandung risiko dapat diperoleh dari manajemen.

Komite ini juga mengawasi efektifitas dari kebijakan manajemen risiko serta melakukan evaluasi terhadap faktor-faktor internal dan eksternal yang dapat memberi dampak terhadap perusahaan. Untuk melaksanakan kewajibannya, komite bekerja sama dengan auditor internal, khususnya dalam hal melakukan audit untuk memastikan adanya proses manajemen risiko dalam setiap pengambilan keputusan maupun kegiatan operasional dari setiap divisi perusahaan.

g. Sekertaris Perusahaan (*Corporate Secretary*)

Tugas dan tanggung jawab sekretaris perusahaan antara lain meliputi:

- 1) Bertanggung jawab atas *corporate action* perusahaan
- 2) Bertanggung jawab atas *corporate communication* dan *investor relation*.

- 3) Sebagai penghubung antara perusahaan dengan bapepam dan pihak publik
- 4) Menyelenggarakan kegiatan kesekretariatan

h. *Regional Manager / Regional Coordinator*

Tugas-tugas utama dari regional manager yaitu:

- 1) Mengkoordinir, mengatur dan mengawasi kegiatan pemasaran dan operasional sesuai dengan kebijakan dan ketentuan yang telah ditetapkan perusahaan dan menjaga citra perusahaan
- 2) Berhubungan dengan kepala-kepala cabang yang berada di wilayahnya untuk mengawasi dan mengontrol kelancaran kegiatan di cabang-cabang

i. *Branches*

Tugas-tugas utama dari cabang yaitu:

- 1) Menjaga dan memelihara barang jaminan pelanggan dan harta perusahaan yang berada di cabang
- 2) Mengawasi dan mengontrol kelancaran operasional cabang
- 3) Menjaga hubungan kerja yang baik dengan relasi
- 4) Mengkoordinir dan mengarahkan semua bagian yang berada di bawah tanggung jawabnya agar dapat bekerjasama dengan baik dalam mendukung operasional cabang
- 5) Melayani dan menjalin kerjasama dan hubungan yang baik dengan *customer*

j. Marketing Division

Tugas-tugas utama dari divisi marketing yaitu:

- 1) Merencanakan strategi pemasaran
- 2) Mengadakan pembinaan dan pengembangan jalur pemasaran
- 3) Menyelenggarakan riset pasar
- 4) Mengkoordinasikan proses penawaran dengan fungsi terkait
- 5) Menyajikan informasi harga perkiraan dari pemilik/pesaing
- 6) Melaksanakan penerapan sistem manajemen mutu yang dikembangkan perusahaan
- 7) Membina fungsi di lingkungannya dan SDM yang menjadi tanggung jawabnya sesuai dengan arah perkembangan perusahaan
- 8) Melaksanakan koordinasi dengan pihak eksternal yang terkait dengan fungsi pemasaran dalam rangka upaya optimalisasi perolehan pesanan, undangan tender

Divisi marketing dibagi menjadi beberapa bagian. antara lain:

- 1) *Business Development Department*
 - a) Bertanggung jawab atas bisnis perusahaan
 - b) Mengadakan survey dan penelitian untuk menciptakan bisnis baru
 - c) Memperluas kerjasama dengan pihak lain untuk pengembangan bisnis dan produk
 - d) Mengendalikan efektifitas realisasi program kerja dalam bidang bisnis perusahaan

2) *Product Development Retail 1- Department*

Merencanakan dan melaksanakan pengembangan produk aplikasi kredit individual beserta inovasi-inovasi pada setiap produk.

3) *Product Development Retail 2- Department*

Merencanakan dan melaksanakan pengembangan produk aplikasi kredit company beserta inovasi-inovasi pada setiap produk.

4) *Product Management Retail Department*

- a) Mengatur jenis-jenis aplikasi kredit retail yang ditawarkan kepada perorangan / individu
- b) Mengawasi aplikasi kredit perorangan yang telah diberikan, apakah prosedur dan pembayaran berjalan dengan lancar atau tidak.

5) *Product Management Corporate Department*

- a) Mengatur jenis-jenis aplikasi kredit retail yang ditawarkan kepada *company*.
- b) Mengawasi aplikasi kredit *company* yang telah diberikan, apakah prosedur dan pembayaran berjalan dengan lancar atau tidak.

6) *Quality Assurance Department*

- a) Mengawasi kondisi kualitas asset yang di-*leasing* ataupun di kredit dari *supplier*

- b) Memberikan penilaian kondisi aset dengan nominal yang akan diberikan.

7) *Asset Management Department*

- a) Mengatur dan menetapkan *credit policy & collection*.
- b) Memonitor, menganalisa, dan mengarahkan pencapaian pelaksanaan kredit yang sehat secara nasional.
- c) Menyusun strategi, mengarahkan dan mengevaluasi kegiatan dan pelaksanaan *collection* agar tercapai tingkat *collectibility* yang tinggi dan tingkat *over due* yang rendah.
- d) Mengarahkan, mengesahkan, dan mengatur terlaksananya administrasi dan proses penarikan, *inventory* dan penjualan kembali produk jaminan secara baik dan aman.
- e) Mengatur dan menetapkan program penanggulangan *Account Receivable (A/R) Ex Work Order* untuk meminimalkan kerugian.
- f) Merancang, mengimplementasikan, dan mengevaluasi program *Collection Management* secara konsisten dengan tujuan mendukung kegiatan pemeliharaan, penanggulangan, dan pemulihan A/R terselenggara dengan baik.
- g) Merancang dan menyusun organisasi *Collection & Credit* yang efektif dan efisien.
- h) Mengevaluasi, mengidentifikasi, dan membantu bawahan dalam meningkatkan kemampuan mereka.

k. *Operation Division*

Tugas-tugas utama dari divisi operasional yaitu:

- 1) Melaksanakan kegiatan operasional berdasarkan kebijakan perusahaan yang telah ditetapkan.
- 2) Melaksanakan program operasional dan mengusahakan tercapainya optimalisasi pada perkembangan perusahaan.
- 3) Membuat dan memastikan tersedianya SOP dan kebijakan BFI Finance yang mendukung kegiatan operational cabang.
- 4) Sosialisasi dan implementasi seluruh kebijakan dan prosedur BFI Finance yang berlaku.
- 5) Melakukan peningkatan dalam hal proses, prosedur, pelaporan dan aktivitas operational lainnya agar berjalan efektif dan efisien.
- 6) Memastikan proses *excellence* berjalan secara maksimal.
- 7) Mengkoordinasikan kegiatan operasional cabang dan penyelesaian permasalahan operasional cabang dengan departemen lain.
- 8) Memastikan semua pelanggan yang menjadi nasabah BFI Finance, terutama pihak ketiga tidak ada keluhan.

Divisi operasional dibagi menjadi beberapa bagian, antara lain:

- 1) *Finance & Treasury Departement*
 - a) Memonitor terhadap ketersediaan dan penggunaan dana.
 - b) Memastikan penyajian informasi keuangan yang akurat dan tepat waktu.

- c) Menjaga dan meningkatkan tingkat kepatuhan terhadap peraturan dari instansi terkait yang berhubungan dengan keuangan.
- d) Pengendalian terhadap pengeluaran.
- e) Pengendalian terhadap pembelanjaan investasi.

2) *Human Resources & General Affairs Departement*

- a) Meningkatkan *employee satisfaction* untuk terciptanya iklim kerja yang positif..
- b) Menjaga dan meningkatkan tingkat kepatuhan terhadap peraturan ketenagakerjaan.
- c) Memastikan bahwa seluruh kebijakan yang berhubungan dengan sumber daya manusia dilakukan secara fair internal maupun eksternal baik bagi BFI Finance dan para pegawainya.
- d) Memonitor dan memastikan tersedianya kebutuhan sumber daya manusia sesuai standar kualifikasi yang ditentukan dan standar kerja yang dituntut untuk mendukung bisnis BFI Finance.
- e) Memonitor dan menjadi motor penggerak untuk meningkatkan kinerja karyawan dan lingkungan kerja yang positif.

3) *Financial Control & Operation Departement*

- a) Membuat perencanaan financial dari segala kegiatan operasional perusahaan.

- b) Melakukan pengawasan akan setiap biaya yang dikeluarkan oleh setiap departemen.

4) *System & Procedure Departement*

- a) Merancang segala sistem dan prosedur dalam kegiatan operasional perusahaan, seperti sistem pengajuan aplikasi, sistem pembayaran, sistem pembatalan, dan sistem lain agar semakin efektif dan efisien.
- b) Mengawasi jalannya sistem agar tidak terjadi penyimpangan-penyimpangan.
- c) Selalu mengevaluasi sistem yang telah diterapkan dan memperbaikinya jika terdapat bagian yang kurang efektif dan efisien.

5) *Quality Service Departement*

- a) Selalu mengevaluasi sistem yang telah diterapkan dan memperbaikinya jika terdapat bagian yang kurang efektif dan efisien.
- b) Menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada *customer*.
- c) Mencari Inovasi baru dalam memberikan pelayanan terhadap customer

B. Pembahasan Hasil Penelitian

Dalam menentukan peranan audit operasional atas efektivitas sistem pembayaran tagihan pada PT. BFI Finance Indonesia Tbk. Diperlukan pengetahuan dalam pelaksanaan audit yang memadai untuk menentukan peran auditor operasional. Pelaksanaan audit operasional yang memadai meliputi tahapan audit pendahuluan, review dan pengujian pengendalian manajemen, audit terinci, pelaporan, dan tindak lanjut, pembahasan pada bab ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan audit operasional terlaksana secara memadai, dalam meningkatkan efektivitas sistem pembayaran tagihan.

1. Tahap Audit Pendahuluan

Tahap survei pendahuluan pada hakekatnya merupakan studi singkat terhadap apa yang sedang berlangsung pada saat itu, serta menuntun penulis untuk mengarahkan secara langsung perhatiannya terhadap kejadian penting di perusahaan tersebut. Tujuan dari survei pendahuluan yaitu untuk memperoleh pemahaman atas fungsi yang ingin diperiksa dalam audit operasional dan menilai prosedur penggunaan sistem pembayaran tagihan pada PT. BFI Finance Indonesia Tbk.

Di dalam perusahaan pembiayaan ini telah memiliki Auditor yang terdiri dari 1 tim auditor dalam melaksanakan pemeriksaan di BFI pusat atau BFI cabang. Tim Auditor yang biasa disebut Internal Audit Development, yang terdiri dari General Auditor dan Field Auditor. General Auditor yang melakukan audit di ruang lingkup internal perusahaan yang terdiri dari berkas dan aset perusahaan. Field Auditor

yang melakukan audit di ruang lingkup eksternal perusahaan atau di luar perusahaan seperti kolektor, marketing, survey, dan konsumen. Tugas dari General Auditor 70% melaksanakan audit internal perusahaan dan 30% audit eksternal perusahaan, sedangkan Field Auditor 70% melaksanakan audit eksternal dan 30% internal perusahaan.

Auditor di sini melakukan penelaahan dalam peraturan dan ketentuan perusahaan yang bisa disebut dengan SK perusahaan, bahkan pada setiap tahunnya dilakukan revisi atas peraturan atau SK yang sesuai dengan peraturan OJK dan peraturan Manajemen. Dalam melakukan audit sesuai program audit yang dibuat, karena pada dasarnya auditor di sini diberikan pedoman dari kantor pusat dalam melakukan audit yang dianalisa terlebih dahulu. Diterimanya laporan dari kantor-kantor cabang terdapat permasalahan keterlambatan bahkan tidak dibayar tagihan oleh konsumen, dianalisis terlebih dahulu oleh kantor pusat dan diberikan tugas kepada pihak auditor sebagai pedoman dalam melakukan audit ini. Diterimanya laporan dari kantor-kantor cabang atas permasalahan penggunaan sistem pembayaran tagihan kurang efektif, konsumen yang tidak melakukan pembayaran tagihan.

Berdasarkan informasi yang dikumpulkan tujuannya yaitu mendapatkan data pendukung dalam melaksanakan audit dari beberapa pihak yang terkait seperti konsumen, kolektor, dan marketing. Data pendukung yang berkaitan dengan penggunaan sistem pembayaran tagihan di peroleh dari pihak konsumen.

2. Review dan pengujian pengendalian manajemen

Tahap ini bertujuan untuk mengevaluasi dan menguji efektivitas dari pengendalian yang dilakukan oleh manajemen perusahaan. Dalam tahap ini penulis melaksanakan tahap pengujian atas sistem pengendalian manajemen. Jawaban yang diperoleh atas hasil kuisisioner tersebut menggambarkan keadaan perusahaan yang sebenarnya.

Melalui pengujian pengendalian internal ini dapat diketahui apakah sistem pengendalian internal perusahaan sudah baik atau belum. Setelah dilakukannya survei pendahuluan oleh penulis di PT. BFI Finance Indonesia Tbk Cabang untuk menilai apakah sistem pengendalian internal pada perusahaan sudah sesuai prosedur dan mengidentifikasi kelemahan sistem pengendalian internal. Penulis mendapatkan informasi yang berkaitan dengan pengendalian internal atas penggunaan sistem pembayaran tagihan, tidak hanya melalui pengamatan saja tetapi melakukan wawancara juga.

Auditor melakukan review dan pengujian terhadap pengendalian manajemen penggunaan sistem pembayaran tagihan tentang kesepakatan syarat pembiayaan antara *marketing* dan konsumen, serta konsumen yang tidak melakukan pembayaran. Permasalahan yang timbul di dalam sistem pembayaran tagihan yang tidak digunakan dengan baik oleh konsumen sebagai cara dalam melakukan pembayaran tagihan pembiayaan yang dilakukan, dilihat dari banyaknya temuan konsumen yang tidak melakukan pembayaran tagihan mengakibatkan kurangnya efektivitas sistem

pembayaran tagihan yang digunakan oleh konsumen.

Dari tujuan sementara tadi dapat diambil tujuan yang sesungguhnya yaitu menyelesaikan permasalahan yang terjadi dalam penggunaan sistem pembayaran tagihan, dan harus sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh perusahaan. Untuk mencapai tujuan Auditor mengalami kesulitan dalam melakukan wawancara kepada konsumen yang bermasalah dalam melakukan pembayaran tagihan guna untuk mengumpulkan data-data pendukung, karena sering mengkadapi pembelaan dari konsumen, dan sering terjadi juga dari pihak karyawan marketing memberikan pendapat kepada konsumen untuk melakukan pembelaan.

3. Audit Terinci

Audit terinci merupakan rincian langkah-langkah yang dilakukan oleh auditor dalam mengumpulkan dan mengevaluasi bahan bukti. Dalam memperoleh bahan bukti yang kompeten dan untuk menilai efektivitas atas sitem pembayaran tagihan yang diterapkan oleh PT. BFI Finace Indonesi Tbk, maka ditetapkan tujuan dan prosedur audit yang akan dijabarkan pada bagian selanjutnya.

Auditor mengumpulkan data pada dasarnya melakukan analisis data terlebih dahulu, seperti data pesyaratan utama dalam pembiayaan yaitu KTP dan KK untuk menentukan alamat dari konsumen, kapasitas konsumen dari segi penghasilan tetap dan penghasilan tambahan, serta biaya istri dan anak. Dalam mengumpulkan data dasar dilakukan

pembuktian terhadap konsumen dilapangan, apakah data yang diperoleh sama dengan kenyataannya. Di dalam melakukan wawancara langsung dengan konsumen harus dilakukan menggunakan video, agar sebagai pembuktian kepada pihak manajemen atau pimpinan cabang. Data temuan audit tentang penggunaan sistem pembayaran yang tidak digunakan secara efektif pada tabel IV.1.

Temuan yang ditemukan tidak langsung dicatat di kertas kerja, temuan-temuan tersebut langsung diinput oleh auditor dari aplikasi handphone yang disediakan oleh perusahaan. Temuan yang diinput langsung masuk ke pimpinan cabang dan langsung dilakukan analisa oleh pimpinan cabang, serta memberikan pendapat atau tanggapan dari hasil temuan. Apabila tidak dilakukan tanggapan oleh pimpinan cabang maka akan dilakukan rapat direksi pusat dan temuan masih harus di analisis.

Tabel IV.1
Data Temuan Audit tentang Penggunaan Sistem Pembayaran

Kode Temuan	Indikator Temuan	Temuan Audit Tahun 2015 dan 2016									
		Mei	Juni	Juli	Agst	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb
25.1	Unit sudah di over alih tidak resmi oleh konsumen tapa melibatkan karyawan	2		2	4	3	6	3	1	1	1
25.3	Unit diover alih tidak resmi dengan dikondisikan oleh pihak eksternal				1						
25.5	Proses oper alih resmi tidak dijalankan setelah unit diketahui cabang telah berpindah ke pihak lainnya			1			1			1	
26.1	Konsumen pindah domisili dan tidak diketahui oleh tetangga sekitar (kontrak non NPL)	1			4		1	2		1	3
26.2	Konsumen pindah domisili beserta unit yang dibiayai			1	2		3	2		1	
26.3	Konsumen masih dapat ditemui namun unit dioperasikan di luar kota / pulau		1					1			
26.4	Unit digunakan untuk angkutan umum / gelap / pedalaman					1					2
26.5	Unit hilang dicuri						2				
26.7	Unit direntalkan perorangan/instansi	1			1		1				
27.1	Prosedur penarikan dan penjualan unit tarikan sudah sesuai	27	17	12					7	4	2
29.1	Tidak ada temuan (konsumen dan unit sudah tidak diketahui)	4	1	5	1		5	1	4	4	
29.2	Unit masih ada dan konsumen masih bisa ditemui namun unit belum ditarik	2		1				1			
Jumlah		30	19	22	13	4	19	10	12	12	8

Sumber: Auditor PT. BFI Finace Indonesia Tbk.

4. Laporan

Tahapan ini bertujuan untuk mengomunikasikan hasil audit termasuk rekomendasi yang diberikan kepada berbagai pihak yang berkepentingan. Hal ini penting untuk meyakinkan pihak manajemen (objek audit) tentang keabsahan hasil audit dan mendorong pihak-pihak yang berwenang untuk melakukan perbaikan terhadap berbagai kelemahan yang ditemukan. Laporan audit tidak juga menunjukkan hasil yang sebenarnya karena pada dasarnya terjadinya ketelambatan dokumen yang dikirim karena jaringan yang kurang mendukung, serta temuan-temuan audit yang selalu berubah penyebabnya setelah dilakukan analisis.

Laporan audit yang dibuat oleh perusahaan terdapat pendapat para pejabat baik pimpinan cabang atau pimpinan pusat, dalam menanggapi temuan-temuan yang berkaitan dengan permasalahan penggunaan sistem pembayaran tagihan, kesimpulan yang diberikan auditor atas temuan-temuan yang ada, dan rekomendasi yang diberikan oleh auditor. Auditor operasional baik *regional auditor* maupun *field auditor* memberikan saran-saran yang membangun kepada pimpinan cabang ataupun pimpinan pusat, agar dalam melaksanakan audit yang dilakukan dalam penggunaan sistem pembayaran tagihan ini dapat ditanggapi lebih lanjut oleh pihak yang berwenang penuh. Seperti saran yang diberikan oleh auditor yang ditanggapi oleh pimpinan, merotasi pekerjaan bagian kolektor yang melakukan penagihan kepada konsumen melakukan pembayaran tidak tepat waktu atau telat, yang mana agar tidak terjadi kecurangan atau kerja

sama terhadap kolektor dan konsumen. Tanggapan dari auditor atas temuan penggunaan sistem yang tidak digunakan konsumen secara efektif, yaitu:

- a. Konsumen sudah pindah, tetapi konsumen tidak mau memberikan alamat lengkapnya, tetapi konsumen masih sering pulang kerumah orang tuanya, dan masih bisa dihubungi by phone.
- b. Unit diover alih konsumen tanpa pemberitahuan ke BFI Proses ini tanpa melibatkan pihak BFI, Team unit V lagi melacak unit tersebut.
- c. Konsumen pindah domisili tanpa pemberitahuan ke BFI.
- d. Unit kadang-kadang dirental perorangan dan menurut konsumen bahwa yang merentalnya keluarga dan tetangga-tetangganya. Orang yang dikenal dekatnya.
- e. Unit dioper alih konsumen ke pihak lain tanpa melibatkan PIC BFI.
- f. *Showroom* sudah kita *black list*, dan tidak kita terima lagi aplikasi dari showroom tersebut. Internal (MRE) tidak terlibat akan kondisi ini.
- g. Unit sudah diover alih tidak resmi dan yang memegang unit sekarang beralamat didaerah dwikora, tetapi proses oper alih tanpa melibatkan PIC BFI, dan untuk oper alih resmi juga, yg memegang unit kurang kooperatif, *Team collection* sudah *push* untuk pelunasan. Unit lagi dilacak, krn tidak pernah terlihat.
- h. Unit diover alih tidak resmi oleh konsumen tanpa melibatkan PIC BFI dan alamat yang memegang unit sudah dilacak oleh unit V, tetapi tidak pernah kelihatan unitnya.

- i. Konsumen pindah tanpa pemberitahuan ke BFI. Sudah kredit hecking ketetangga, ada info konsan didaerah talang keramat. Tim colection lagi cek didaerah talang keramat fokus repo unit.
- j. Unit dioper alih konsumen ke pihak lain tanpa melibatkan PIC dari BFI unit sedang dilacak oleh RE apabila pembayaran lewat 2 bulan akan dilakukan penarikan unit.
- k. Unit kontrak atas nama dikondisikan oleh konsumen dan sepupunya tanpa sepengetahuan marketing.
- l. Konsumen diluar kota, dan SP dikirim lewat POS, ada bukti pengiriman POS tercatat.
- m. Konsumen pindah domisili tanpa pemberitahuan ke BFI, dan team Collection lagi melacak keberadaan konsumen sekarang, melalui info-info dari tetangganya.

Saran dan rekomendasi yang diberikan oleh auditor kepada top manajer atau manajer pusat ditanggapi dengan positif dalam kasus atau temuan tentang penggunaan sistem pembayaran tagihan yang tidak dilakukan oleh konsumen ini dengan baik. Manajer pusat melakukan kajian dan dilakukan direksi dalam menentukan keputusan, bahkan tidak menutup kemungkinan keputusan yang diambil mengeluarkan SK baru yang bisa meminimalisir tingkat penggunaan sistem ini bisa lebih efektif.

5. Tindak Lanjut

Sebagai tahap akhir dari audit manajemen, tindak lanjut bertujuan mendorong pihak-pihak yang berwenang untuk melaksanakan tindak lanjut (perbaikan) sesuai dengan rekomendasi yang diberikan. Rekomendasi yang diberikan auditor ditindak lanjuti oleh pihak-pihak yang berwenang untuk melaksanakan tindak lanjut. Tetapi ada juga yang tidak ditanggapi karena auditor tidak memiliki wewenang untuk mengharuskan manajemen melaksanakan tindak lanjut sesuai dengan rekomendasi yang diberikan. Oleh karena itu, rekomendasi yang disajikan dalam laporan audit seharusnya sudah merupakan hal diskusi dengan berbagai pihak yang berkepentingan dengan tindakan perbaikan tersebut. Di dalam melakukan tindakan pun harus melakukan rapat direksi yang dilakukan oleh BFI pusat dan unit Development dalam menanggungjawaban dalam keputusan rapat direksi.

Penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian Divianto (2012), djanegara(2009), dan Anam (2013), bahwa dalam pelaksanaan audit operasional dilaksanakan sesuai dengan tahapan audit operasional yang memadai.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Dari hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan, penulis dapat menyimpulkan bahwa pelaksanaan audit operasional di dalam perusahaan ini memadai dan sesuai dengan tahapan audit operasional. Tahap yang pertama tahap pendahuluan yang meliputi penetapan penugasan, pemberitahuan audit dan pemeriksaan pendahuluan oleh pimpinan pusat yang diturunkan ke pimpinan cabang telah dilaksanakan dengan baik. Tahap Refiew dan pengujian pengendalian manajemen yang meliputi pemeriksaan terhadap pengendalian manajemen terhadap sistem pembayaran yang digunakan, dan pemeriksaan kegiatan pembayaran tagihan konsumen, dan pengambilan tujuan audit yang dilaksanakan dengan baik walau mengalami kesulitan dalam mewawancarai konsumen.

Tahap Audit Terinci yang meliputi Penyusunan program audit, program audit memuat tujuan audit, periode pemeriksaan, lingkup audit, data dan informasi dan prosedur audit terhadap efektivitas penggunaan sistem pembayaran tagihan yang dilaksanakan. Tahap pelaporan hasil audit, auditor internal menganalisis temuan audit, mendiskusikan temuan dengan kepala bagian dan kepala cabang untuk mendengarkan tanggapan audit mengenai temuan audit dan memperoleh komitmen perbaikan atas temuan. Tahap tindak lanjut, auditor internal memperbaiki kekurangan atas efektivitas

penggunaan sistem pembayar tagihan dalam pemeriksaan, menganalisis kecukupan tindak lanjut, dan melaporkan kepada pimpinan cabang dan pimpinan pusat atas tindak lanjut.

B. Saran

Penulis menyarankan agar audit operasional terhadap efektivitas sistem pembayaran tagihan dilakukan dengan baik dan sesuai prosedur setiap bulannya, supaya permasalahan yang berkaitan dengan penggunaan sistem pembayaran tagihan dapat dipecahkan, sehingga kegiatan operasional pembiayaan dapat ditingkatkan dan target pembiayaan perusahaan setiap tahun dapat meningkat. Agar auditor internal tetap melakukan pengawasan terhadap tindak lanjut yang dilaksanakan oleh pimpinan cabang untuk memastikan apakah tindakan perbaikan yang dilakukan audit terhadap kekurangan yang ditemukan dalam proses audit telah dilaksanakan sesuai dengan rekomendasi auditor.

Bagi peneliti selanjutnya, penulis menyarankan agar peneliti berikutnya tidak hanya melakukan penelitian mengenai peranan audit operasional terhadap penggunaan sistem pembayaran tagihan pada perusahaan pembiayaan PT. BFI Finance Indonesia Tbk, namun juga pada perusahaan yang bergerak dalam bidang pembiayaan lainnya, supaya peranan audit operasional terhadap efektivitas sistem pembayaran tagihan pada perusahaan yang bergerak dalam bidang pembiayaan tersebut dapat diketahui.

DAFTAR PUSTAKA

- Arens, Alvin A, Randal J Elder, Mark S Beasley. (2008). *Auditing dan Jasa Assurance Pendekatan Terintegrasi Jilid 1 dan 2*, Edisi Kedua Belas, Erlangga, Jakarta.
- Aman, David Faizal. (2013). Peranan Audit Operasional untuk Meningkatkan Efektivitas Kinerja Fungsi Pemasaran PT. MNC Finance Tbk. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, (online), Vol.2, No.11, Hal.1-19, (<http://ejournal.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/downloadSuppFile/257/145>, diakses 3 mai 2016).
- Bayangkara, IBK. (2008). *Audit Manajemen Prosedir dan Implementasi*. Jakarta. Salemba Empat, Jakarta.
- Divianto. (2012). Peranan Audit Operasional terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit (Studi Kasus pada Rumah Sakit Bunda Palembang). *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi*, (online), Vol.2, No.2, Hal.1-28 (<http://news.palcomtech.com/wpcontent/uploads/2012/01/DIVIANTO- JEO02022012.pdf>, diakses 14 maret 2016).
- Djanegara, Moermahadi Soerja. (2009). Peranan Audit Operasional dalam meningkatkan Efektivitas dan Efisiensi Fungsi Pembelian pada PT. Organ Jaya. *Jurnal Ilmiah Ranggagading*, (online), Vol.9, No.1, Hal.1-8, (<http://download.portalgaruda.org/article.php?article=132993&val=5616>, di akses 21 April).
- Mulyadi. 2010. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sukrisno Agoes dan Jan Hoesada. (2009). *Bunga Rampai Auditing*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Streers, Richard M. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta. Penerbit Erlangga.
- Tunggal, Amin Widjaja. (2015). *Memahami Internal dan Operasional Auditing*. Jakarta. Harvarindo.
- Tunggal, Amin Wijaya. (2007). *Corporate Governace Suatu Pengantar*. Jakarta. Harvarindo

PERTAYAAN-PERTANYAAN WAWANCARA

Audit Pendahuluan

1. Berapa tim audit di buat oleh perusahaan PT. BFI Finance Indonesia Tbk?
2. Apakah dilakukan penelaahan terhadap peraturan, ketentuan, dan kebijakan berkaitan berkaitan dengan aktifitas penggunaan sistem pembiayaan?
3. Apakah auditor operasional dalam melaksanakan audit sesuai berpedoman pada program audit yang dibuat ?
4. Apakah tujuan sementara yang di peroleh dari informasi latar belakang aktifitas yang di audit?

Review dan pengujian pengendalian manajemen

5. Apakah telah melakukan review dan pengujian terhadap pengendalian manajemen sistem pembayaran tagihan terhadap penggunaannya?
6. Apakah tujuan yang sesungguhnya dari hasil melakukan pengujian pengendalian manajemen?
7. Apakah auditor operasional tidak mengalami kesulitan dalam mewawancarai pihak yang terkait yaitu konsumen, kolektor, dan marketing?

Audit terinci

8. Bagaimanakan cara auditor mengumpulkan dokumen bukti-bukti yang akan diperiksa tersebut?

9. Apakah temuan-temuan yang ditemukan oleh auditor operasional langsung di catat dalam kertas kerja?

Laporan

10. Apakah laporan audit menunjukkan hasil yang sebenarnya?
11. Apakah di dalam laporan audit terdapat pendapat para pejabat yang berwenang pada temuan, kesimpulan, dan rekomendasi auditor?
12. Apakah auditor operasional memberikan saran-saran yang membangun berdasarkan temuan-temuan yang diperoleh?
13. Apakah saran dan rekomendasi yang disampaikan kepada top manajemen manajemen tanggapan positif?

Tindak Lanjut

14. Apakah rekomendasi yang diberikan Auditor di tindak lanjuti atau melakukan perbaikan oleh manajemen perusahaan?

Tabel

Jadwal Kegiatan Penelitian

Keterangan	April				Mei				Juni				Juli				Agus				Sep			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Survei Pendahuluan	■	■	■																					
Laporan Survei Pendahuluan				■	■																			
Pengambilan data						■																		
Proposal							■																	
Seminar Proposal								■																
Revisi Proposal									■	■														
Pengambilan Data											■	■												
Pengolahan data analisis													■	■										
Hasil Penelitian															■	■								
Penggandaan Penelitian																	■	■						
Ujian Kompre																			■	■				
Perbaikan Skripsi																					■	■	■	■

Palembang 29 April 2016

Lampiran: -

Kepada

Hal: Keterangan Selesai Riset

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Di
Palembang

Dengan Hormat,

Menanggapi surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang, perihal keterangan riset untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan studi akhir atas nama:

Nama : Ahmad Amirudin
NIM : 222012188
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi

Memang benar telah melaksanakan penelitian untuk laporan akhir di PT. BFI Finance Indonesia Tbk Cabang Palembang, dan hasil data hanya semata-mata digunakan untuk keperluan akademik.

Demikian pemberitahuan kami, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Pimpinan Cabang



(Elvis Presly Pakpahan)

PT BFI FINANCE INDONESIA Tbk
C. Cabang Palembang

PT BFI Finance Indonesia Tbk.

MNC Tower Lt. 25, Jl. Kebon Sirih No. 17-19, Jakarta 10340
Phone (021) 391 0110, 392 0061, 392 0091 Fax (021) 391 2005, 392 0607



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

KARTU AKTIVITAS BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA MAHASISWA : **Ahmad Amirudin**

PEMBIMBING

NIM : **22 2012 188**

KETUA **Dr. Sa'adah Siddik, S.E., Ak., M.Si, CA**

PROGRAM STUDI : **Akuntansi**

ANGGOTA :

JUDUL SKRIPSI : **Peranan Audit Operasional Atas Efektivitas Sistem Informasi Pembayaran Tagihan Pada PT. BFI Finance Indonesia Tbk di Kota Palembang**

NO.	TGL/BL/TH KONSULTASI	MATERI YANG DIBAHAS	PARAF PEMBIMBING		KETERANGAN
			KETUA	ANGGOTA	
1	26-7-2016	Bab 1 s/d 3	<i>PS</i>		
2		Bab 4	<i>PS</i>		Perhatikan bila fokus di judul.
3					
4	3 Agt 2016	Bab 4.	<i>PS</i>		
5					
6	4 Agt 2016	Bab 4	<i>PS</i>		lengkap bab 4 & data.
7					
8					
9	5 Agt 2016	Bab 1 s/d 5	<i>PS</i>		halaman
10		Bab 4 ael.			& perbaikan lagi.
11		Bab. 5. perbaiki			Mengusah rumusan masalah
12		Prakata perbaiki.			
13	6 Agt 2016	Skripsi.			Ace. ujian.
14					
15					
16					

CATATAN :

Mahasiswa diberikan waktu menyelesaikan skripsi. 6 bulan terhitung sejak tanggal ditetapkan

Dikeluarkan di : Palembang

Pada tanggal : / /
a.n. Dekan



Program Studi :

Betri Sunajuddin, S.E, M.Si, Ak., CA



Unggul dan Islami

Setifikat

519/J-10/FEB-UMP/SHA/IX/2015

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

DIBERIKAN KEPADA :

NAMA : AHMAD AMIRUDIN
NIM : 222012188
PROGRAM STUDI : Akuntansi

Yang dinyatakan HAFAL / TAHFIDZ (26) Surat Juz Amma
di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang

Palembang, 28 September 2015
an. Dekan



Wakil Dekan IV

Dr. Antoni, M.H.I.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
STATUS TERAKREDITASI



LPKKN

No. 030/H-4/LPKKN/UMPP/IX/2015

Lembaga Pengelola Kuliah Kerja Nyata (LPKKN) Universitas Muhammadiyah Palembang menerangkan
bahwa:

Nama : AHMAD AMIRUDIN
Nomor Pokok Mahasiswa : 222012188
Fakultas : EKONOMI
Tempat Tgl. Lahir : PALEMBANG, 03-12-1994

telah mengikuti Kuliah Kerja Nyata Tematik Posdaya Angkatan ke-9 yang dilaksanakan dari tanggal
23 Juli sampai dengan 3 September 2015 bertempat di:

Kelurahan/Desa : Kebon Sahang
Kecamatan : Rambutan
Kota/Kabupaten : Banyuasin
Dinyatakan : Lulus

Mengetahui
Rektor,



Dr. H. M. Idris, S.E., M.Si.



Palembang, 30 September 2015

f. Alhanannasir, M.Si.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

LEMBAGA BAHASA

Jalan Jenderal Ahmad Yani 13 Ulu Palembang 30263

Telp. (0711) 512637 - Fax. (0711) 512637

email. lembagabahasaump@yahoo.co.cc.id



TEST OF ENGLISH ABILITY SCORE RECORD

Name : Ahmad Amirudin
 Place/Date of Birth : Palembang, December 3rd 1994
 Test Times Taken : +1
 Test Date : February, 4th 2016

Scaled Score

Listening Comprehension : 46
 Structure Grammar : 44
 Reading Comprehension : 44
OVERALL SCORE : 447

Palembang, February, 11th 2016

Head of Language Institute

R. Susanti, S.Pd., M.A.

NBM/NIDN. 1164932/0210098402

No. 082/TEA FE/LB/UMP/II/2016

certificates

LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

ari / Tanggal : Senin, 22 Agustus 2016
/aktu : 17.00 s/d 20.00 WIB
ama : Ahmad Amirudin
IM : 22 2012 188
ogram Studi : Akuntansi
ata Kuliah Pokok : Pemeriksaan Manajemen
dul Skripsi : Pelaksanaan Audit Operasional Atas Efektivitas Sistem Informasi
Pembayaran Tagihan pada PT. BFI Finance Indonesia Tbk di Kota
Palembang

TELAH DIPERBAIKI DAN DISETUJUI OLEH TIM PENGUJI DAN PEMBIMBING SKRIPSI DAN DIPERKENANKAN UNTUK MENGIKUTI WISUDA

NAMA DOSEN	JABATAN	TGL PERSETUJUAN	TANDA TANGAN
Dr.Sa'adah Siddik, S.E, M.Si., Ak., CA	Pembimbing	28/9/2016	
Dr.Sa'adah Siddik, S.E, M.Si., Ak., CA	Ketua Penguji	28/9/2016	
Aprianto, S.E.,M.Si	Penguji I	27/9/2016	
Welly, S.E.,M.Si	Penguji II	21/9/2016	

Palembang, September 2016
Dekan
u.b Ketua Program Studi Akuntansi



Betri Sirajuddin, S.E, M.Si., Ak., CA
NIDN/NBM : 0216106902/944806

BIODATA PENULIS

Nama : Ahmad Amirudin
NIM : 222012188
Jurusan : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Tempat / Tanggal Lahir : Palembang, 03 Desember 1994
Jenis kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Alamat : Jl. Pancasila RT. 21 RW. 002 Sako Baru Perumnas
Palembang
No Telepon/Hp : +6282175702044

Data Orang Tua

Nama Ayah : Ngadiman
Nama Ibu : Jaminah
Pekerjaan ayah : Wiraswasta
Pekerjaan ibu : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Jl. Pancasila RT. 21 RW. 002 Sako Baru Perumnas
Palembang
No Telpon/HP : +6281273377125

Palembang, 2016
Penulis

(Ahmad Amirudin)