

APLIKASI OTOMASI PROSES QUALITY ASSURANCE DALAM PEMERIKSAAN OPERASIONAL BANK

Andri Sukaindrayana¹, Herti Ismayanti²

Prodi Teknik Informatika, STMIK DCI

Email : andri@stmik-dci.ac.id¹, Ismayantiherti@gmail.com²

ABSTRAK

Salah satu faktor yang sangat penting dalam persaingan bank adalah kualitas suatu produk maupun layanan, kualitas sering dijadikan sebagai suatu tolak ukur dan pembeda untuk suatu produk dan layanan antara satu bank dengan bank lainnya, oleh karena itu semua bank dan penyedia layanan selalu mencari cara untuk meningkatkan kualitas produk maupun kualitas layanannya. Kualitas dapat diartikan sebagai tingkat baik atau buruknya suatu produk yang dihasilkan dan apakah produk yang dihasilkan tersebut sesuai dengan spesifikasi yang telah ditentukan ataupun kesesuaiannya terhadap kebutuhan. Ruang lingkup Pemeriksaan Operasional Quality Assurance bank adalah untuk memastikan kecukupan pengendalian internal kontrol, pengelolaan resiko, dan tata kelola pada aktivitas utama operasional kantor cabang BTPN. Aplikasi ini dibangun bertujuan untuk meningkatkan kinerja tim pemeriksa dalam percepatan proses pemeriksaan operasional cabang, mempermudah konsolidasi dalam pembuatan laporan secara tepat dan mendalam, Dapat menghasilkan laporan kepada manajemen lebih cepat, tepat dan akurat Sehingga proses operasional memenuhi persyaratan dan standar kualitas yang di tetapkan oleh perusahaan

I. PENDAHULUAN

BTPN (Bank Tabungan Pensiunan Nasional) adalah perusahaan yang bergerak dibidang perbankan, ini terlahir dari pemikiran 7 orang dalam suatu perkumpulan pegawai pensiunan militer pada tahun 1958, ketujuh serangkai tersebut kemudian mendirikan perkumpulan bank pegawai pensiunan militer selanjutnya di sebut BAPEMIL dengan status usaha sebagai perkumpulan yang menerima simpanan dan memberikan pinjaman kepada anggotanya, BAPEMIL

memiliki tujuan mulia yakni membantu meringankan beban ekonomi para pensiunan yang ketika itu pada umumnya sangat kesulitan bahkan banyak yang terjerat rentenir, berkat kepercayaan yang tinggi dari masyarakat maupun mitra usaha, pada tahun 1986 para anggota perkumpulan BAPEMIL membentuk PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional

Salah satu faktor yang sangat penting dalam persaingan bank adalah kualitas suatu produk maupun layanan, kualitas sering dijadikan sebagai suatu

tolak ukur dan pembeda untuk suatu produk dan layanan antara satu bank dengan bank lainnya, oleh karena itu semua bank dan penyedia layanan selalu mencari cara untuk meningkatkan kualitas produk maupun kualitas layanannya.

Kualitas dapat diartikan sebagai tingkat baik atau buruknya suatu produk yang dihasilkan dan apakah produk yang dihasilkan tersebut sesuai dengan spesifikasi yang telah ditentukan ataupun kesesuaiannya terhadap kebutuhan.

Untuk menjaga dan meningkatkan kualitas, perusahaan (bank) umumnya akan menggunakan dua teknik yaitu

1. Teknik pengendalian kualitas (Quality Control) yaitu proses dan prosedur internal masing-masing dan mengembangkannya dari waktu ke waktu kemudian pihak yang berkepentingan diminta untuk mengikuti dan mematuhi
2. Teknik penjaminan kualitas (Quality Assurance) yaitu proses menjamin kualitas yang dihasilkan dan memastikan proses tersebut sesuai standard an ketentuan yang telah ditentukan

Kedua teknik tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa proses operasional memenuhi persyaratan dan standar kualitas yang di tetapkan.

Ruang lingkup Pemeriksaan Operasional Quality Assurance bank adalah untuk memastikan kecukupan pengendalian internal kontrol, pengelolaan resiko,dan tata kelola pada aktivitas utama operasional kantor cabang BTPN

Laporan ini dimaksudkan kepada percepatan alur pemeriksaan operasional

bank secara otomatis dengan tujuan untuk :

1. Meningkatkan kinerja tim pemeriksa dalam percepatan proses pemeriksaan operasional cabang,
2. Mempermudah konsolidasi dalam pembuatan laporan secara tepat dan mendalam
3. Dapat menghasilkan laporan kepada manajemen lebih cepat, tepat dan akurat.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis mengidentifikasi masalah yang timbul antara lain :

1. Konsolidasi data dilakukan oleh beberapa user (Birokrasi)
2. Sistem yang digunakan masih manual berdampak aktivitas dikerjakan secara berulang.
3. Keakuratan dalam pembuatan laporan belum dapat tepat, cepat dan mendalam.

Dalam penulisan laporan ini penulis menggunakan metodologi pengerjaan sebagai berikut :

- a) Wawancara
Dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan secara lisan dalam usaha untuk melengkapi data dan dokumen.
- b) Observasi
Melihat dan melaksanakan langsung cara kerja proses quality assurance dalam pemeriksaan :
 - Dengan dibantu oleh pihak internal perusahaan,
 - Melakukan pengumpulan data dan sampel-sampel data dan
 - Mengajukan pertanyaan-pertanyaan mengenai proses kerjanya.
- c) Studi Perpustakaan
Dengan membaca berbagai buku tentang analisis dan perancangan, proses pemeriksaan, manajemen informatika yang berhubungan dengan penyusunan skripsi ini, sebagai

landasan teori untuk menyelesaikan masalah pemeriksaan yang dihadapi.

d) Analisis Sistem

Kegiatan menganalisa sistem yang berjalan sampai dengan usulan untuk mengetahui bagaimana proses dalam sebuah sistem dilakukan :

- Mempelajari keunggulan dan kelemahan dari sistem,
- Memahami dan memodelkan proses yang ada,
- Mengenai proses apa yang diperlukan, bagaimana hubungan proses, arus data, penyimpanan data serta kebutuhan akan data

e) Desain Sistem

Tahapan merancang sistem adalah bagaimana sebuah sistem akan didesain dalam satu kesatuan basis data yang ditentukan.

Memberikan gambaran yang jelas mulai dari analisis data yang diproses, kemudian dibuat diagram hubungan kesatuan luar, dirancang dalam tampilan dialog layar sampai spesifikasi file.

II. LANDASAN TEORI

Istilah-Istilah perbankan

Quality Assurance : Unit kerja yang ditugaskan untuk melakukan pemeriksaan atau validasi terhadap operasional cabang apakah sudah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

Kas besar:Uang tunai yang ada dikhasanah /lemari besi untuk keperluan operasional harian cabang

Khasanah: Adalah ruangan baja tahan api yang dibuat khusus dilengkapi pintu besi dengan system pengamanan dual custody

LATA: Adalah lemari arsip tahan api untuk menyimpan dokumen jaminan dan kredit yang memiliki sistem pengamanan dual custody

Dual custody : Aktivitas yang dilakukan bersama-sama dibawah pengawasan 2 orang dilakukan berdasarkan izin atau sepengetahuan 2 (dua) orang tersebut

Dual Control : Suatu prosedur pengendalian intern perbankan berupa pengecekan ulang atas suatu pekerjaan yang telah dilakukan oleh petugas sebelumnya untuk disetujui

Standarisasi khasanah

Ruangan khasanah/LATA wajib memenuhi persyaratan sebagai berikutRuangan dibuat dari bahan beton diseluruh sisinya dilengkapi dengan baja tahan api dengan ketebalan minimal standar memiliki pintu 2 lapis yaitu :

1. Pintu utama yaitu pintu yang terbuat dari besi dengan system penguncian sekurang kurangnya memiliki 2 jenis kunci yang di operasikan secara terpisah yaitu Anak kunci dengan Angka kombinasi/PIN/Sidik jari.
2. Pintu kedua yaitu Pintu gril atau pintu jeruji besi pengamanan 1 kunci.
3. Ketahanan Api selama 2 jam (120 menit).
4. Lantai dibuat dengan kontruksi beton,dak beton dinding tahan api dibuat sampai ke atas plafon.

Akses Khasanah dan pengelolaan uang tunai

Pembukaan dan penutupan Khasanah/Lemari besi/brankas harus tetap memperhatikan segi keamanan dan dilakukan dengan prinsip pengendalian ganda

1. Pembukaan dan penutupan pintu khasanah dilakukan secara bersama-sama oleh pemegang anak kunci dan pemegang No Kombinasi /PIN sidik jari yang tertuang dalam intruksi operasi

yang telah di setuju pejabat berwenang.

2. Semua aktivitas khasanah seperti pembukaan, penutupan dan pengambilan dan/atau penyimpanan uang dari/kedalam khasanah harus dicatat dalam register /Logbook oleh pejabat/karyawan yang terlibat dalam kegiatan tersebut.
3. Pemegang anak kunci khasanah harus pejabat yang lebih senior atau sekurang-kurangnya setara dengan pemegang nomor kombinasi.
4. Pemegang kunci dan kombinasi bertanggungjawab untuk menjaga kerahasiaan kunci dan kombinasi/mastercode/PIN lemari besi tersebut.
5. Petugas/penanggungjawab khasanah wajib melakukan blockleave (Cuti) setiap tahunnya.
6. Nomor kombinasi pintu khasanah dan mastercode/PIN harus di rubah minimal 1 (satu) kali dalam setahun atau dalam kondisi sebagai berikut :
 - a. Pada saat pintu khasanah/lemari besi diservice dan diperbaiki oleh tekhniisi yang ditunjuk
 - b. Terjadi pergantian/perubahan penanggungjawab
 - c. Setiap perubahan nomor kombinasi harus mendapat persetujuan pejabat penanggungjawab khasanah karena sifatnya rahasia (dipastikan tidak diketahui orang lain)
 - d. Penugasan Petugas alternate (petugas pengganti)
7. Setiap penyimpanan uang tunai dalam jumlah besar dan belum dilakukan penghitungan detail/rinci secara langsung (Misalkan pengadaan/penyetoran uang, setoran nasabah) wajib di simpan dalam khasanah terlebih dahulu dan dilakukan penghitungan rinci pada hari yang sama

8. Proses penghitungan uang tunai secara detail pada saat penyerahan dari Head teller/BH dan penerimaan uang dari teller wajib dilakukan dan disaksikan secara bersama-sama/Dual Control

Petugas penanggungjawab khasanah

Jenis kegiatan		Type A		Type B/C	
		Utama	Alternate	Utama	Alternate
Penanggungjawab anak kunci/angka kombinasi	Penanggungjawab anak kunci & anak kunci pintu jeruji besi	BH	HT/M SO	BH	MSO
	Penanggungjawab angka kombinasi/sidik jari lagard	Teller/CS T	Bo Fin/CS T/MS O	Teller/CS T	CST/C S/MS O
	Penanggungjawab mastercode lagard	Teller/CS T	Bo Fin/CS T/MS O	Teller/CS T	CST/C S/MS O

Ket :

BH : Branch Head

HT : Head Teller

MSO : Mobile Service Officer

Teller : Teller

CST : Customer service Teller

Bo fin : Back office Finance

Rekonsiliasi keuangan

Pelaksanaan rekonsiliasi keuangan akhir hari wajib dilakukan pada hari yang sama oleh user (teller) dan supervisor (BH/Head teller) untuk memastikan bahwa transaksi pada hari tersebut telah sesuai.

User dan supervisor :

1. Melakukan pencetakan laporan transaksi akhir hari berdasarkan aplikasi yang digunakan transaksi pada hari tersebut (FES, Pprevamp, EQ).
2. Susun dan kelompokkan semua bukti transaksi sesuai dengan urutan pada laporan transaksi yang dihasilkan system.
3. Lakukan pencocokan/Vouching antara bukti-bukti transaksi dengan laporan transaksi , pastikan bahwa jumlah transaksi di system sama dengan jumlah bukti transaksi,jika terjadi selisih/perbedaan antara bukti transaksi dan laporan maka catat di dalam laporan dan buat kan berita acara tindak lanjut.
4. Lakukan penghitungan fisik uang tunai pada cashbox bersama supervisor,Total saldo pada cashbox dibandingkan dengan saldo pada system.
5. Tandatangani laporan transaksi oleh user dan supervisor dan simpan di ruang arsip.

Limit Asuransi uang tunai

Uang tunai di cabang yang di cover oleh Asuransi terdiri dari :

1. Cash in safe (CIS) : Adalah seluruh uang tunai yang berada dilokasi premise (Cabang) dan di simpan pada khasanah di bawah tanggungjawab petugas yang di tunjuk
2. Cash in Cash Box (CICB) : Adalah seluruh uang tunai yang berada di

counter teller dan merupakan total jumlah uang tunai dari seluruh teller

3. Cash in ATM (CIA) : Adalah uang tunai yang ada di dalam setiap mesin ATM yang di miliki Bank
4. Cash in transit (CIT) : Seluruh uang tunai yang di angkut oleh armada atau pihak ketiga dengan formasi pengawalan yang telah di tentukan
Besarnya limit uang tunai CIS,CICB,CIA dan CIT ditentukan oleh manajemen sesuai dengan monitoring kecukupan limit uang tunai sesuai dengan standar asuransi akan direview setiap tahun (perpanjangan polis) atau berdasarkan kebutuhan, untuk kepentingan mitigasi risiko cabang wajib memastikan Fisik uang tunai tidak melebihi limit yang telah ditentukan.

Setiap overlimit uang tunai wajib diketahui oleh NOC insurance dengan mekanisme dan batas waktu pelaporan.

III. ANALISIS MASALAH

Dalam rangka melakukan pengelolaan kantor cabang yang standar khususnya penerapan Manajemen Risiko Operasional, maka untuk meminimalisir kemungkinan dampak negatif dari tidak berfungsinya proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem maka perlu dilakukan pemeriksaan operasional

Operasional Quality Assurance bank merupakan pemeriksaan menggunakan alat bantu dalam bentuk kertas kerja pemeriksa (KKP) sebagai acuan sesuai dengan process Risk Control (proses pengelolaan resiko) yang termasuk didalamnya memastikan efektifitas atas pelaksanaan operasional kantor cabang sesuai dengan standard operating Procedure (SOP) dan ketentuan yang berlaku

Metode pemeriksaan operasional bank

1. Review Onsite yaitu Kunjungan ke cabang, wawancara, inspeksi, observasi, informasi pelapor (Whisleblower)
2. Review Offsite yaitu pemeriksaan dokumen, Konfirmasi, Kordinasi, Reconsiliasi
3. Continous monitoring yaitu berkomunikasi langsung melalui Telp atau kunjungan ke lapangan
4. Spesial Review yaitu dari data kunjungan customer yang terdapat indikasi Fraud atau Pelanggaran Kode Etik

Parameter sample pemeriksaan

1. Jenis transaksi (Proses/Volume)
2. Frekuensi transaksi berdasarkan jumlah populasi
3. Waktu transaksi termasuk irregular time
4. Diprioritaskan pada tanggal yang terjadi banyak transaksi jumlah sampel dapat diperluas sesuai dengan hasil observasi, evaluasi QA pemeriksa dengan persetujuan Area QA supervisor.

Penentuan level resiko pada Temuan

Level Risiko ditentukan berdasarkan potensi kerugian sebagai berikut

1. Low (L)
2. Low To Moderate (LTM)
3. Moderate (M)
4. Moderate To High (MTH)
5. High (H)

Dengan berdasarkan :

- Bersifat Administratif
- Berdampak pada Proses lainnya
- Potensi Resiko (Finansial/Non Finansial)
- Aktivitas pencegahan resiko yang ada

- Temuan Berulang

Rating Level

Berdasarkan dari pencegahan resiko, kepatuhan pada prosedur dan dampak kerugian maka Rating level ditentukan sebagai berikut :

1. Satisfactory (Sangat baik) : pengelolaan manajemen risiko, ketentuan, prosedur sudah dipatuhi dan diterapkan dengan sangat baik tidak ada temuan level risiko H maupun MTH, max 2 M
2. Acceptable (Baik) : pengelolaan manajemen risiko, ketentuan, prosedur sudah cukup baik tetapi terdapat kelemahan yang masih dapat diyakinkan tidak ada temuan H maupun MTH, hanya 3-4 M
3. Inadequate (Kurang baik) : Penilaian dengan kategori kurang baik dimana pengelolaan risiko belum memadai, ketentuan maupun prosedur belum di patuhi dan dilaksanakan dimana pengelolaan risiko belum memadai, ketentuan maupun prosedur belum di patuhi dan dilaksanakan < 2H / MTH atau > 5M
4. Unsatisfactory (Buruk) : Penilaian dengan kategori tidak baik dimana pengelolaan risiko tidak memadai, ketentuan ataupun prosedur tidak dipatuhi dan dilaksanakan > 2 H /MTH

Perangkat pemeriksaan operasional

1. Kertas kerja (WP): Media /Alat bantu bagi pemeriksa untuk menuangkan hasil pekerjaan

2. Kertas kerja pemeriksa (KKP) : Alat bantu bagi pemeriksa yang berisikan tata cara pemeriksaan,kebijakan dan SOP terkait yang menjadi pedoman, disertai tingkat risiko per key proses nya masing-masing
3. Lembar Konfirmasi Temuan (LKT) : Alat bantu dalam melakukan pemberitahuan hasil temuan kepada unit kerja terperiksa yang harus di tanggapi
4. Lembar Hasil Review (LHR) : Laporan dari hasil pemeriksaan yang berisikan temuan dan rating yang di berikan sebagai patokan dalam pengendalian control

Mekanisme pemeriksaan

1. Durasi pemeriksaan adalah 1 minggu (6 Hari untuk cabang Type besar, 5 Hari untuk cabang type kecil)
2. Sesuai metode pemeriksaan,semua dokumentasikan pada kertas kerja (working paper) simpan dan kirimkan bukti pemeriksaan setiap hari
3. Pada hari kerja terakhir pemeriksa membuat, mengkonfirmasi dan mengkomunikasikan potensial temuan dalam Laporan kofirmasi temuan (LKT) ke cabang
4. Cabang dapat menunjukan bukti/konfirmasi bahwa temuan tersebut sudah diselesaikan terhitung sejak menjadi temuan

hingga 2 hari setelah menerima LKT

5. Pembuatan lembar hasil review (LHR) memverifikasi bukti temuan dan merekomendasikan final rating
6. Final Report dikirimkan ke PIC cabang

Perangkat pemeriksaan

Adapun perangkat yang digunakan untuk pemeriksaan adalah :

1. Kertas kerja (WP) : Media /Alat bantu bagi pemeriksa untuk menuangkan hasil pekerjaan
2. Kertas kerja pemeriksa (KKP) : Alat bantu bagi pemeriksa yang berisikan tata cara pemeriksaan,kebijakan dan SOP terkait yang menjadi pedoman, disertai tingkat risiko per key proses nya masing-masing
3. Lembar Konfirmasi Temuan (LKT) : Alat bantu dalam melakukan pemberitahuan hasil temuan kepada unit kerja terperiksa yang harus di tanggapi
4. Lembar Hasil Review (LHR) : Laporan dari hasil pemeriksaan yang berisikan temuan dan rating yang di berikan sebagai patokan dalam pengendalian control

IV. PERANCANGAN SISTEM

Perancangan implementasi sistem informasi dalam **Aplikasi Otomasi Proses Quality Assurance** ini berdasarkan atas analisis yang dilakukan penulis terhadap data yang ada di PT Bank Tabungan

Pensiunan Nasional (BTPN)Area Tasikmalaya yang terkait dengan permasalahan yang diajukan.Diharapkan dengan adanya perancangan ini dapat menciptakan sebuah sistem informasi Otomasi Proses Quality Assurance dan dapat mengatasi permasalahan yang ada selama ini terkait dengan sistem informasi Quality Assurance.

Adapun rancangan sistem informasi yang diajukan penulis akan digambarkan dengan menggunakan beberapa alat bantu deskripsi seperti diagram alir data (*Data Flow Diagram*) yang meliputi diagram konteks dan diagram rinci. Kamus data merupakan penjelasan arus data atau aliran data yang ada.Sedangkan mengenai struktur data (*Data structure*). Digambarkan dengan memakai rancangan *file* dan diagram hubungan *Entity (Entity Relationship Diagram)*.

Rancangan program yang akan dibuat oleh penulis antara lain:

1. Pencatatan Data Quality Assurance
Pencatatan data tersebut diatas adalah proses penginputan data Quality Assurance yang biasanya dilakukan secara manual nantinya dilakukan dengan metode komputerisasi. Dan diharapkan dapat meminimalisir kesalahan dan dapat mempermudah proses pencarian.
2. Pencetakan Laporan-laporan
Pencetakan laporan dari hasil penginputan atau pencatatan Working Paper (WP) dan LKT sehingga menjadi Laporan Hasil Review (LHR) yang diusulkan dengan sistem komputerisasi ini diharapkan dapat lebih cepat dan dapat mengatasi permasalahan yang sering timbul.

Berdasarkan analisis masalah, dalam sistem yang sedang dibahas terdapat beberapa macam prosedur, prosedur-prosedur tersebut terbentuk dari beberapa proses dalam sistem yang ada dilokasi penelitian beberapa masih dikerjakan manual khususnya dalam Quality Assurance. Adapun prosedur-prosedur yang akan dirancang, dikerjakan dan di implementasikan dengan komputer adalah sebagai berikut :

1. Laporan Hasil Review (LHR) atau Laporan Hasil Pemeriksaan
2. Penentuan Rating hasil pemeriksaan

Rancangan *output* adalah keluaran dari hasil proses Aplikasi yang dapat berupa kertas atas tampilan pada layar monitor, pada Otomasi Proses Quality Assurance Dalam Pemeriksaan Operasional Bank rancangan *output* yang penulis buat berbentuk laporan LHR

V. IMPLEMENTASI

Program yang dibuat penyusun adalah sebuah program *Microsoft Excell Macro* yang menangani sistem Quality Assurance dalam pemeriksaan Oprasional Bank. Adapun program ini digunakan nantinya agar bisa dipakai untuk pemeriksaan sehingga mempermudah kinerja.

Jadi dengan adanya program Aplikasi Otomasi Proses Quality Assurance ini, diharapkan selama pemeriksaan Operasional Bank bisa lebih efektif dan efisien.Keakuratan dalam pembuatan laporan belum dapat tepat, cepat dan mendalam

VI. KESIMPULAN

Setelah melakukan analisis terhadap system yang berjalan, Didalam penelitian ini penyusun menarik beberapa kesimpulan yaitu

1. Penentuan Risk Level telah tertuang pada WP sehingga tidak perlu membuka KKP
2. LKT telah terhubung dengan LHR memudahkan konsolidasi maupun koreksi dan Revisi
3. Proses dari awal pemeriksaan sampai pelaporan dapat di sajikan oleh 1 user (Efisiensi karyawan)
4. Rating hasil pemeriksaan dapat di prediksi sejak awal pemeriksaan

Adapun saran yang ditemukan berkaitan dengan system informasi

1. Untuk kedepannya di harapkan system ini mampu menyesuaikan dengan semua key proses yang dilakukan pemeriksaan
2. Diharapkan untuk kedepannya system dapat dikembangkan terhadap pemeriksaan business juga collection

DAFTAR PUSTAKA

Modul Quality Assurance tahun 2017

Memo 49/BBS/I/2019 Penegasan Akses khasanah dan Lemari besi serta rekonsiliasi transaksi keuangan akhir hari cabang universal

K 001_DIROP_OPD_1.0_2014 Standarisasi khasanah dan Lemari besi

M 007 OPDV I 2017 Logbook Lemari besi dan khasanah

M 562 BBS XI 2018 Ketentuan Cover Limit Asuransi uang tunai di cabang universal