

AUDIT KEPATUHAN TERHADAP STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR GROOMING DAN PELAYANAN PADA PT BPR BANDA RAYA KOTA BATAM

Irazulfia¹, Muhammad Ikhlaash^{2*}

^{1, 2} Jurusan Manajemen Bisnis, Politeknik Negeri Batam, Batam, Indonesia

ikhlaash@polibatam.ac.id

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
Diterima: 3 Maret 2022 Direvisi: 23 Maret 2022 Disetujui: 20 April 2022	Laporan studi ini membahas tentang audit kepatuhan terhadap penerapan sebuah Standar Operasional Prosedur (SOP) <i>grooming</i> dan pelayanan pada PT BPR Banda Raya Kota Batam. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepatuhan karyawan terhadap SOP dalam melaksanakan <i>grooming</i> dan pelayanan berdasarkan SOP <i>grooming</i> dan pelayanan. Penelitian ini menggunakan data yang telah dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif dan metode pengumpulan datanya dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan inpeksi dokumen. Hasil penelitian menyatakan bahwa audit kepatuhan SOP pengujian <i>grooming</i> dan pelayanan dinyatakan cukup patuh (efektif) dengan persentase 65,40% dengan kondisi saat ini dikarenakan terdapat beberapa temuan yaitu pelanggaran <i>grooming</i> dan pelayanan yang tidak hanya disebabkan oleh kelalaian karyawan saja melainkan salah satu faktornya dari pihak perusahaan yang tidak membuat sistem antrian, tidak adanya <i>job desc security</i> , dan kosongnya posisi jabatan <i>customer service</i> yang mengakibatkan kurang efektifnya bagian <i>front liner</i> dalam memberikan pelayanan. Perusahaan juga tidak terlalu tegas terhadap karyawan yang penampilannya tidak sesuai dengan standar penampilan yang ada di SOP.
Kata Kunci: Audit Kepatuhan, Standar Operasional Prosedur, Pelayanan	

PENDAHULUAN

Keberadaan usaha di bidang perbankan merupakan subsistem dalam perekonomian suatu negara memiliki peranan yang penting, bahkan pada kehidupan masyarakat *modern* yang melibatkan jasa dari bidang perbankan. Tingkat kepercayaan masyarakat pada perbankan yang ditawarkan pada masyarakat juga semakin banyak pilihan lainnya, sehingga persaingan di bidang perbankan sangat ketat dan memerlukan kualitas pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang menggunakan jasa (Tengor, Murni, & Moniharapon, 2015). Untuk memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah banyak usaha dan cara yang dilakukan oleh perbankan. Nasabah akan memilih perbankan yang memiliki kualitas *grooming* dan pelayanan yang baik dari perbankan. *Grooming* merupakan kebersihan, kerapian diri, sikap ramah, mengucapkan salam, sopan santun dan menyambut tamu (Darsono, 2015). Untuk mempertahankan bisnis dan unggul dalam persaingan pihak

perbankan harus menyadari bahwa pelayanan dan kepercayaan nasabah merupakan bentuk yang saling berkaitan dan sulit untuk dipisahkan, karena kepuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh perbankan akan mencerminkan kualitas dari perbankan tersebut. Kepuasan nasabah sangat berpengaruh terhadap kesuksesan bank di masa yang akan datang (Tjiptono, 2005).

PT BPR Banda Raya Kota Batam adalah Bank Perkreditan Rakyat (BPR) yang ada di Batam. Audit kepatuhan yang tidak dilakukan oleh pihak perusahaan pada bagian *grooming* dan pelayanan menyebabkan adanya kelalaian oleh karyawan dalam menjalankan Standar Operasional Prosedur (SOP) *grooming* dan pelayanan. Standar Operasional Prosedur (SOP) dibentuk dan dibuat oleh perusahaan tentunya untuk dijadikan sebagai pedoman dalam bekerja oleh karyawan dan diharapkan bisa menjadi sumber daya perusahaan yang profesional serta Standar Operasional Prosedur (SOP) sangat berpengaruh terhadap perusahaan untuk lebih maju dan berkembang.

Penulis menemukan adanya pelanggaran *grooming* dan pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan Standar Operasional Prosedur (SOP). Pelanggaran yang ditemukan berupa cara berpakaian seperti pemasangan jilbab yang tidak rapi, pemakaian seragam yang tidak sesuai dengan ketentuan, penggunaan aksesoris yang berlebihan, pemilihan sepatu kerja yang tidak tepat, dan cara pelayanan karyawan yang tidak sesuai dengan ketentuan Standar Operasional Prosedur (SOP) *grooming* dan pelayanan pada PT BPR Banda Raya Kota Batam. Hal ini tentunya dapat menyebabkan ketidaknyamanan oleh nasabah dan kalahnya daya saing PT BPR Banda Raya Kota Batam dengan bank lain di bidang *grooming* dan pelayanan.

Maka dari itu perlu dilakukan audit kepatuhan sebagai salah satu upaya mencegah *grooming* dan pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan Standar Operasional Prosedur (SOP) agar perbankan tetap memiliki kualitas *grooming* dan pelayanan yang baik di mata nasabah. Audit kepatuhan yang dilakukan tentunya diharapkan bisa dijadikan sebagai bentuk evaluasi bagi organisasi baik karyawan maupun manajemen apakah telah mengikuti dan mematuhi prosedur aturan yang telah ditetapkan oleh otoritas yang lebih tinggi, serta dijadikan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan terhadap pelanggaran dari ketentuan yang telah dibuat (Syafudin & Riswandi, 2020). Audit kepatuhan ini juga bertujuan untuk meningkatkan performa karyawan, serta hasil audit kepatuhan ini diharapkan bisa dijadikan sebagai bahan untuk *improvement* bagi karyawan PT BPR Banda Raya Kota Batam dan dapat menjaga serta mempertahankan loyalitas nasabah kepada pihak bank dengan adanya *improvement* terhadap pelaksanaan *grooming* dan pelayanan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditentukan.

Menurut Mulyadi (2014) Audit yaitu proses sistematis untuk memperoleh serta mengevaluasi bukti secara objektif mengenai pernyataan tentang kegiatan dan kejadian ekonomi, dengan tujuan menetapkan tingkat kesesuaian antara pernyataan tersebut dengan kriteria yang telah ditentukan, serta penyampaian hasil-hasilnya kepada pemakai yang berkepentingan.

Audit dapat digolongkan berdasarkan jenisnya. Menurut Mulyadi (2014) auditing umumnya digolongkan menjadi 3 golongan, yaitu:

a. Audit Laporan Keuangan (*Financial Statement Audit*)

Audit laporan keuangan yaitu audit yang dilakukan oleh auditor independen terhadap laporan keuangan yang disajikan oleh kliennya untuk menyatakan pendapat mengenai kewajaran laporan keuangan tersebut sesuai dengan Prinsip Akuntansi Berterima Umum (PABU).

b. Audit Kepatuhan (*Compliance Audit*)

Audit kepatuhan adalah audit yang menentukan apakah yang diaudit sesuai dengan kondisi atau peraturan yang telah ditetapkan. Hasil audit kepatuhan umumnya dilaporkan kepada pihak yang mempunyai wewenang yang membuat kriteria.

c. Audit Operasional (*Operational Audit*)

Audit operasional adalah review secara sistematis kegiatan organisasi, atau bagian daripadanya, dalam hubungannya dengan tujuan tertentu. Hasil audit operasional umumnya diserahkan kepada pihak manajemen atau pihak yang meminta audit tersebut dilaksanakan.

Tujuan audit kepatuhan yaitu untuk menentukan apakah yang diaudit telah mengikuti prosedur, kebijakan, dan regulasi yang telah ditetapkan oleh badan/otoritas yang lebih tinggi. Hasil dari audit kepatuhan biasanya berupa pernyataan temuan atau tingkat kepatuhan dan dilaporkan kepada pihak tertentu dalam unit organisasi yang diaudit (Arens, A, J, & Beasley, 2015).

Untuk menentukan apakah kegiatan organisasi telah berjalan dengan baik, patuh dan sesuai dengan peraturan, prosedur, kebijakan SOP perusahaan. Audit kepatuhan memastikan perusahaan berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Manfaat dan pentingnya audit kepatuhan menurut Agoes (2012), audit kepatuhan harus dilakukan di dalam perusahaan terhadap kepatuhan perundang-undangan dalam setiap aspek operasional perusahaan atau bagian organisasi perusahaan harus memenuhi setiap peraturan perundang-undangan dan peraturan internal perusahaan.

Langkah-langkah dalam melakukan audit kepatuhan menurut Irsutami (2020) adalah sebagai berikut:

- a. Tahap pertimbangan awal
- b. Tahap perencanaan audit
- c. Tahap pelaksanaan audit dan pengumpulan bukti
- d. Tahap evaluasi bukti dan perumusan simpulan
- e. Tahap pelaporan

Menurut Agoes (2012) *Internal Control Questionnaires* (ICQ) adalah daftar pertanyaan-pertanyaan yang digunakan oleh Auditor untuk memahami dan mengevaluasi pengendalian intern suatu organisasi/perusahaan yang diperiksa. Auditee hanya diminta untuk menjawab YA (Y), TIDAK (T) serta TIDAK RELEVAN (TR) dari pertanyaan yang sudah disiapkan oleh Auditor atau penanya sehingga cara ini dianggap sederhana dan praktis. Jika isian jawaban “YA” artinya pelaksanaan *internal control* berjalan dengan baik dan sesuai dengan peraturan, jika isian jawaban “TIDAK” mengindikasikan *internal control* yang kurang baik atau lemah dan jika jawaban “TIDAK RELEVAN” berarti pertanyaan yang diajukan oleh Auditor kepada Auditee dirasa tidak relevan.

Audit Keptuhan dilakukan dengan 2 (dua) tahap yaitu tahap wawancara dan tahap pengujian. Pada tahap wawancara, tim audit melakukan wawancara langsung kepada auditee berdasarkan daftar pertanyaan atau kuisisioner. Proses pembuatan daftar pertanyaan atau kuisisioner dituangkan dalam *Internal Control Questionnaires* (ICQ) kemudian dilanjutkan dengan wawancara kepada auditee dalam rangka pengisian daftar pertanyaan. Wawancara dilakukan dengan secara langsung atau menggunakan media online. Kegiatan dilanjutkan dengan mencatat hasil wawancara, me-review hasil wawancara dan melakukan pengambilan dokumentasi wawancara. Dalam hal review telah dilaksanakan, maka auditor melakukan tabulasi dari Daftar pertanyaan yang sudah terisi yang dilanjutkan dengan Penyusunan kertas kerja dan kesimpulan sementara tingkat kepatuhan auditee. Selanjutnya pelaksanaan program pemeriksaan pengujian pengendalian dan pelaksanaan pengujian pengendalian terhadap kertas kerja (Irsutami, 2020).

Kertas kerja adalah dokumen yang berisi prosedur audit yang sedang dilakukan, informasi yang diperoleh, pengujian, catatan auditor serta kesimpulan pelaksanaan audit. Pembuatan serta penyimpanan kertas kerja adalah hal yang penting dalam audit dan merupakan informasi yang bersifat rahasia terkhusus informasi yang diberikan oleh *client* pada saat proses audit.

Kegunaan kertas kerja audit menurut Wahyudi (2016) adalah sebagai berikut:

- a. Sebagai dasar dalam menerbitkan saran perbaikan (*audit report*).
- b. Sebagai alat bantu dalam menjalankan, merencanakan dan me-review proses suatu audit.
- c. Dasar penilaian atasan langsung untuk menilai bahwa pekerjaan yang diposisikan telah dilaksanakan sesuai dengan arahan dan prosedur.
- d. Membantu auditor menilai hasil kerja dan memberikan saran perbaikan.
- e. Merupakan dasar pengujian yang telah dilakukan, prosedur audit telah sesuai, permasalahan telah diketahui, dan untuk mendukung pendapat serta saran perbaikan yang telah diberikan.
- f. Memudahkan staf auditor lain untuk dapat menyesuaikan dengan tugas yang diberikan sesuai dengan jadwal penggantian staf audit dari periode ke periode.
- g. Membantu *Internal Audit Division* dalam mengembangkan profesionalisme.

Menurut Laksmi (2008) Standar Operasional Prosedur (SOP) yaitu dokumen yang berhubungan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah-rendahnya.

Standar Operasional Prosedur (SOP) biasanya terdiri dari tujuan dan fungsi prosedur, kapan prosedur dibuat atau direvisi, metode penulisan prosedur, serta dilengkapi oleh bagian *flowchart* pada bagian akhir. Menurut Indah Puji (2014) tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebagai berikut:

- a. Menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja karyawan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan tertentu.
- b. Menghindari kegagalan, keraguan, duplikasi dan pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan.
- c. Menjelaskan alur tugas, wewenang, tanggung jawab dari karyawan yang terkait.

Sedangkan, fungsi Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebagai berikut (Indah Puji, 2014):

- a. Merupakan dasar hukum yang kuat bila terjadi kesalahan dan penyimpangan.
- b. Merupakan pedoman karyawan dalam melaksanakan pekerjaan rutin.
- c. Merupakan panduan dalam mengarahkan pekerja untuk sama-sama disiplin dalam bekerja.

Dengan demikian, Standar Operasional Prosedur (SOP) sangat diperlukan dan berdampak bagi proses pengerjaan maupun manajemen dalam suatu perusahaan.

METODE

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Objek Penelitian akan dilakukan di PT BPR Banda Raya Kota Batam Garden Blok A4 No 5, Jalan Hang Tuah, Batam Centre. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Data primer diambil berdasarkan tanya jawab secara langsung, sedangkan data sekunder diambil dari hasil dokumentasi auditee terhadap implementasi Standar Operasional Prosedur *grooming* & pelayanan pada PT BPR Banda Raya Kota Batam.

Data yang dikumpulkan menggunakan metode sebagai berikut:

- a. Wawancara

Wawancara dilakukan berdasarkan Pengisian Daftar Pertanyaan yang telah dibuat atau *Internal Control Questionnaires* (ICQ) dimana yang menjadi narasumber atau auditee-nya adalah Koordinator Operasional PT BPR Banda Raya Kota Batam. Daftar wawancara didasarkan pada SOP *grooming* dan pelayanan pada PT BPR Banda Raya.

- b. Inspeksi Dokumen

Inspeksi dokumen dilakukan dalam rangka melakukan pengujian terhadap hasil wawancara yang telah dilakukan. Inspeksi dokumen ini akan didasarkan pada program audit yang telah dibuat oleh penulis pada bagian dokumen yang berkaitan dengan pelayanan seperti slip setoran, penarikan dan *transfer*.

- c. Observasi

Observasi akan dilakukan penulis terkait dengan pembuktian dalam bentuk pengamatan langsung dan pengumpulan bukti terhadap pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *grooming* dan pelayanan.

Data yang sudah terkumpul kemudian dianalisis menggunakan metode deskriptif. Menurut Sugiyono (2005) Metode deskriptif merupakan sebuah metode yang digunakan untuk menganalisis sebuah hasil penelitian, tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Penulis melakukan metode deksriptif ini dengan cara memusatkan perhatian pada permasalahan yang diteliti atau permasalahan yang bersifat aktual.

Analisis akan dibagi dua tahap, yaitu:

- a. Analisis berdasarkan hasil wawancara yang menjelaskan prosedur dalam audit kepatuhan serta menghasilkan kesimpulan sementara.
- b. Analisis berdasarkan hasil pengujian berdasarkan prosedur yang hasilnya berupa kesimpulan akhir dan rekomendasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Internal Control Questionnaires

Penulis telah membuat *questionnaires* pengendalian internal atau *internal control questionnaires* (ICQ) yang terbagi menjadi dua yaitu *internal control questionnaires* (ICQ) *grooming* dan *internal control questionnaires* (ICQ) pelayanan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) *grooming* dan pelayanan yang dimiliki oleh perusahaan. *Internal control questionnaires* (ICQ) dilakukan untuk memeriksa kinerja internal perusahaan dan tingkat kepatuhan karyawan. Pengisian *Internal Control Questionnaires* (ICQ) dilakukan oleh auditee yaitu Koordinator Operasional PT BPR Banda Raya Kota Batam. Semua pertanyaan pada *Internal Control Questionnaires* telah terisi dengan lengkap. Berikut merupakan tabel ICQ yang dibuat oleh penulis:

Tabel 1
Internal Control Questionnaires (ICQ) Grooming

No	Pertanyaan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1	Apakah karyawan PT BPR Banda Raya Kota Batam menata rambut dengan rapi, bersih, tidak berminyak, rambut yang panjangnya menyentuh atau melewati pundak harus dicepol dan warna rambut natural?	√	
2	Apakah karyawan PT BPR Banda Raya Kota Batam sudah menggunakan bedak yang sesuai dengan warna kulit dan tidak tebal?	√	
3	Apakah karyawan PT BPR Banda Raya Kota Batam sudah menggunakan <i>eye shadow</i> dan <i>blush on</i> yang disesuaikan dengan warna kulit?	√	
4	Apakah karyawan PT BPR Banda Raya Kota Batam menggunakan aksesoris sederhana dan serasi (tidak mencolok)?	√	
5	Apakah karyawan PT BPR Banda Raya Kota Batam sudah menggunakan seragam dan jilbab sesuai ketentuan?	√	
6	Apakah karyawan PT BPR Banda Raya Kota Batam sudah menggunakan sepatu kerja sesuai ketentuan?		√
7	Apakah karyawan pria PT BPR Banda Raya Kota Batam menata rambut pendek, rapi, bersih tidak mengganggu mata panjang rambut tidak melebihi kerah kemeja dan warna rambut yang natural?	√	
8	Apakah karyawan pria PT BPR Banda Raya Kota Batam sudah menjaga kebersihan wajah, kumis, jenggot dan jambang?		√
9	Apakah karyawan pria PT BPR Banda Raya Kota Batam sudah menggunakan ikat pinggang sesuai dengan standar ketentuan yang berlaku?	√	
10	Apakah karyawan pria PT BPR Banda Raya Kota Batam menggunakan aksesoris sederhana dan serasi (tidak mencolok)?	√	
11	Apakah karyawan pria PT BPR Banda Raya Kota Batam sudah menggunakan seragam sesuai ketentuan?	√	

No	Pertanyaan	Jawaban	
		Ya	Tidak
12	Apakah karyawan pria PT BPR Banda Raya Kota Batam sudah menggunakan sepatu kerja sesuai ketentuan?		√
13	Apakah security PT BPR Banda Raya Kota Batam sudah menggunakan seragam kerja sesuai dengan ketentuan?	√	
14	Apakah karyawan karyawan PT BPR Banda Raya Kota Batam sudah menjaga kebersihan diri seperti kuku, bau badan dan bau mulut?	√	

Sumber: Data diolah sendiri

Tabel 2
Internal Control Questionnaires (ICQ) Pelayanan

No	Pertanyaan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1	Apakah karyawan karyawan PT BPR Banda Raya Kota Batam tidak membiarkan nasabah menunggu lama pada pelayanan <i>front liner</i> ?	√	
2	Apakah PT BPR Banda Raya Kota Batam sudah membuat sistem antrian pada front liner agar pelayanan nasabah lebih tertib?		√
3	Apakah security PT BPR Banda Raya Kota Batam membukakan pintu untuk nasabah yang masuk dan keluar?		√
4	Apakah security PT BPR Banda Raya Kota Batam melakukan salam & sapa, pahami customer, mengarahkan customer, mengucapkan terimakasih dan melakukan <i>WOW Closing Greeting</i> kepada nasabah?	√	
5	Apakah bagian <i>front liner</i> (CS, Funding & Account Officer) memberikan senyum dan kontak mata, salam & jabat tangan, sebut nama, pahami customer, <i>cross selling</i> , mengucapkan terimakasih dan melakukan <i>WOW Closing Greeting</i> kepada nasabah yang datang?	√	
6	Apakah teller bank melakukan sikap awal sambut nasabah dan menawarkan bantuan?	√	
7	Apakah teller bank menanyakan jumlah nominal setoran uang tunai dan menghitungnya lalu mengverifikasi uang tersebut?	√	
8	Apakah teller bank sudah melakukan konfirmasi untuk slip setoran dan transfer kepada nasabah dengan memastikan kesamaan data yang tertulis pada slip dengan validasi dan buku tabungan sudah sesuai?	√	
9	Apakah slip setoran, transfer dan penarikan sudah ditandatangani oleh nasabah?	√	
10	Apakah teller melakukan pengecekan dan konfirmasi terhadap dokumen kepemilikan tabungan jika nasabah yang bersangkutan melakukan penarikan?	√	

No	Pertanyaan	Jawaban	
		Ya	Tidak
11	Apakah karyawan karyawan PT BPR Banda Raya Kota Batam sudah memahami skill dan pengetahuan luas terhadap produk yang ada pada perusahaan?	√	
12	Apakah karyawan karyawan PT BPR Banda Raya Kota Batam sudah melaksanakan <i>customer intimacy</i> , pandangan petugas/kontak mata, memiliki <i>skill</i> & pengetahuan luas dan menjaga <i>mannerism</i>	√	

Sumber: Data diolah sendiri

Tabel 3
Hasil Tabulasi *Internal Control Questionnaires* (ICQ)

Sampel	Total Pertanyaan	Jawaban	
		Ya	Tidak
SOP Grooming	14	11	3
		78,60%	21,40%
SOP Pelayanan	12	10	2
		83,30%	16,70%
Total	26	21	5
		80,80%	19,20%

Sumber: Data diolah sendiri

Melalui hasil perhitungan tabulasi ICQ diatas, diperoleh persentase kepatuhan karyawan terhadap SOP *grooming* dan pelayanan sebesar 80,80% yang dapat disimpulkan bahwa karyawan PT BPR Banda Raya Kota Batam telah mematuhi prosedur SOP. Namun, berdasarkan persentase sebesar 19,20% pada tabulasi ICQ dapat disimpulkan bahwa pada poin 6, 8, 12 untuk *grooming* dan poin 2 dan 3 untuk pelayanan tidak dijalankan dengan baik oleh karyawan PT BPR Banda Raya Kota Batam yaitu

- Empat orang karyawan yang tidak menggunakan sepatu kerja yang tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan penggunaan sepatu kerja *flat shoes* untuk karyawan wanita dan sepatu kulit bertali untuk karyawan pria.
- Beberapa karyawan pria masih memelihara jenggot dan jambang.
- Sejak awal pihak PT BPR Banda Raya Kota Batam memang tidak memiliki sistem antrian yang seharusnya ada seperti yang tertera dalam SOP *grooming* dan pelayanan untuk menciptakan pelayanan nasabah yang tertib, dikarenakan tidak adanya sistem antrian tentunya dapat mengganggu sistem pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan tidak berjalan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan seperti kelalaian *security* PT BPR Banda Raya Kota Batam yang tidak membukakan pintu untuk nasabah.

Kesimpulan Sementara

Untuk keperluan interpretasi hasil perhitungan persentase, Champion mengemukakan sebagai berikut: nilai relatif hasil dari perhitungan yang diperoleh

melalui skoring, dideskripsikan dengan berdasarkan kriteria penilaian sebagai berikut:

Tabel 4
Kriteria Penilaian Keefektifan

Skor	Kriteria Keefektifan
0% - 25%	Tidak Efektif
25% - 50%	Kurang Efektif
50% - 75%	Efektif
75% - 100%	Sangat Efektif

Sumber: (Champion, 2009)

Menurut metode *Champion* hasil persentase tabulasi ICQ sebesar 80,80% termasuk ke dalam kriteria sangat efektif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa PT BPR Banda Raya Kota Batam telah melakukan dan mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) *grooming* dan pelayanan yang telah dibuat oleh perusahaan.

Program Pemeriksaan Pengujian Pengendalian

Program pemeriksaan ini dibuat sebagai pedoman bagi peneliti untuk melakukan pengujian dalam rangka pembuktian khusus terhadap seluruh jawaban Ya saja yang terdapat dalam hasil ICQ.

Tabel 5
Uji Pengendalian Pada Grooming

No.	Prosedur Pengendalian
1	Mintalah dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) <i>Grooming</i> dan Pelayanan.
2	Perhatikanlah apakah karyawan PT BPR Banda Raya Kota Batam menata rambut dengan rapi, bersih, tidak berminyak, rambut yang panjangnya menyentuh atau melewati pundak harus dicepol dan warna rambut natural.
3	Lihatlah apakah karyawan PT BPR Banda Raya Kota Batam sudah menggunakan <i>eye shadow</i> dan <i>blush on</i> yang disesuaikan dengan warna kulit.
4	Perhatikanlah apakah karyawan PT BPR Banda Raya Kota Batam menggunakan aksesoris sederhana dan serasi (tidak mencolok).
5	Lihatlah apakah karyawan PT BPR Banda Raya Kota Batam sudah menggunakan seragam dan jilbab sesuai ketentuan.
6	Lihatlah apakah karyawan pria PT BPR Banda Raya Kota Batam menata rambut pendek, rapi, bersih tidak mengganggu mata panjang rambut tidak melebihi kerah kemeja dan warna rambut yang natural.
7	Lihatlah apakah karyawan pria PT BPR Banda Raya Kota Batam sudah menggunakan ikat pinggang sesuai dengan standar ketentuan yang berlaku.
8	Lihatlah apakah karyawan pria PT BPR Banda Raya Kota Batam menggunakan aksesoris sederhana dan serasi (tidak mencolok).
9	Lihatlah Apakah karyawan pria PT BPR Banda Raya Kota Batam sudah menggunakan seragam sesuai ketentuan.
10	Lihatlah apakah security PT BPR Banda Raya Kota Batam sudah menggunakan seragam kerja sesuai dengan ketentuan.

No.	Prosedur Pengendalian
11	Perhatikanlah apakah karyawan karyawan PT BPR Banda Raya Kota Batam sudah menjaga kebersihan diri seperti kuku, bau badan dan bau mulut.

Sumber: Data Diolah Sendiri

Tabel 6
Uji Pengendalian Pada Pelayanan

No.	Prosedur Pengendalian
1	Lihatlah apakah karyawan karyawan PT BPR Banda Raya Kota Batam tidak membiarkan nasabah menunggu lama pada pelayanan <i>front liner</i> .
2	Lihatlah apakah <i>security</i> PT BPR Banda Raya Kota Batam melakukan salam & sapa, pahami customer, mengarahkan customer, mengucapkan terimakasih dan melakukan <i>WOW Closing Greeting</i> kepada nasabah.
3	Lihatlah apakah bagian <i>front liner</i> (<i>CS, Funding & Account Officer</i>) memberikan senyum dan kontak mata, salam & jabat tangan, sebut nama, pahami customer, <i>cross selling</i> , mengucapkan terimakasih dan melakukan <i>WOW Closing Greeting</i> kepada nasabah yang datang.
4	Lihatlah apakah <i>teller</i> bank melakukan sikap awal sambut nasabah dan menawarkan bantuan.
5	Lihatlah apakah <i>teller</i> bank menanyakan jumlah nominal setoran uang tunai dan mnghitungnya lalu mengverifikasi uang tersebut.
6	Mintalah slip setoran dan lakukan pemeriksaan terhadap validasi data yang ada pada slip dengan validasi.
7	Mintalah slip penarikan, slip setoran dan transfer periksa apakah semua slip sudah ditandatangani oleh nasabah.
8	Mintalah slip penarikan beserta bukti pendukung kepemilikan rekening.
9	Perhatikanlah apakah karyawan karyawan PT BPR Banda Raya Kota Batam sudah memahami skill dan pengetahuan luas terhadap produk yang ada pada perusahaan.
10	Perhatikanlah apakah karyawan karyawan PT BPR Banda Raya Kota Batam sudah melaksanakan <i>customer intimacy</i> , kontak mata, memiliki <i>skill&</i> pengetahuan luas dan menjaga <i>mannerism</i> .

Sumber: Data Diolah Sendiri

Kertas Kerja

a. Standar Penampilan Diri (Grooming) Karyawan Wanita

No Sampel	Tanggal	Pemeriksaan Pengujian Pengendalian	Indeks																
			A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	
1	06/11/2021	Standar Penampilan Diri Wanita (Grooming)	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
2			√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
3			√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
4			√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Kesimpulan																			
Bahwa didapati beberapa karyawan menggunakan aksesoris disetiap titik seperti tangan kanan dan kiri, jari kiri dan jari kanan, menggunakan seragam dan sepatu yang tidak sesuai dengan ketentuan dan tidak menggunakan name tag selama jam operasional perusahaan.																			
Keterangan																			
A	Rambut bersih, rapi dan tidak berminyak																		
B	Rambut karyawan wanita yang panjang harus dicepol																		
C	Warna rambut natural																		
D	Bedak, eye shadow dan blush on disesuaikan dengan warna kulit																		
E	Wajah bersih dan segar, kumis terpelihara rapi dan rata																		
F	Menggunakan aksesoris yang sederhana dan serasi (tidak mencolok)																		
G	aksesoris yang digunakan tidak melebihi 2 titik (1 titik, 1 aksesoris) yaitu jam tangan dan cincin untuk karyawan wanita																		
H	Seragam yang digunakan sesuai ketentuan																		
I	Rapi, bersih dan tidak kusut																		
J	Blezer yang digunakan tidak digulung																		
K	Menggunakan name tag																		
L	Celana/rok terbuat dari bahan berwarna gelap/tidak mencolok																		
M	warna jilbab harus sesuai ketentuan dan rapi																		
N	Sepatu pantofel warna hitam																		
O	Tinggi hak sepatu minimal 3 cm - 7cm																		
P	Jika menggunakan stocking disesuaikan dengan warna kulit (wanita)																		
Auditee			Dibuat Oleh						Diperiksa Oleh										
Ria Ardilla selaku Koordinator Operasional Kantor Cabang Botania			Irazulfia						Muhammad Ikhlās M.Ak.,Akt.,CA										
Schedule			Tanggal						Tanggal		Periode								
Pengujian kepatuhan Terhadap SOP Penampilan Diri (Grooming) Pada Karyawan PT BPR Banda Raya Kantor Cabang Botania			06/11/2021																

Gambar 1 Kertas Kerja Standar Penampilan Diri (Grooming) Wanita

Sumber: Data diolah sendiri

b. Standar Penampilan Diri (Grooming) Karyawan Pria

No Sampel	Tanggal	Pemeriksaan Pengujian	Indeks															
			A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
1	06/11/2021	Standar Penampilan Diri Pria (Grooming)	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
2			√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
3			√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
4			√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
5			√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
6			√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Kesimpulan																		
Bahwa didapati beberapa karyawan pria menggunakan seragam yang tidak sesuai dengan ketentuan dengan alasan kelalaian pribadi, menggunakan sepatu kerja yang tidak sesuai dengan ketentuan yaitu penggunaan sepatu kerja menggunakan tali serta tidak menggunakan name tag saat jam operasional dan beberapa karyawan pria masih memelihara jenggot dan jambang.																		
Keterangan																		
A	Rambut bersih, rapi dan tidak berminyak																	
B	Rambut karyawan pria tidak mengganggu mata dan panjangnya tidak melebihi kerah kemeja																	
C	Warna rambut natural																	
D	Wajah bersih dan segar, kumis terpelihara rapi dan rata																	
E	Tidak Memelihara jenggot dan jambang																	
F	Aksesoris yang digunakan sederhana dan tidak mencolok																	
G	Aksesoris yang digunakan tidak melebihi 2 titik (1 titik, 1 aksesoris) untuk karyawan pria																	
H	Menggunakan kepala ikat pinggang disesuaikan dengan tali ikat pinggang dan tidak mencolok																	
I	Seragam yang digunakan sesuai ketentuan																	
J	Rapi, bersih dan tidak kusut																	
K	Menggunakan name tag																	
L	Kemeja yang digunakan dimasukkan kedalam dan lengannya tidak digulung untuk karyawan pria																	
M	Celana terbuat dari bahan berwarna gelap/tidak mencolok																	
N	Sepatu pantofel warna hitam																	
O	Sepatu mode formal tanpa menggunakan tali untuk karyawan pria																	
P	Jika menggunakan kaos kaki berwarna gelap																	
Auditee			Dibuat Oleh						Diperiksa Oleh									
Ria Ardilla selaku Koordinator Operasional Kantor Cabang Botania			Irazulfia						Muhammad Ikhlās M.Ak.,Akt.,CA									
Schedule			Tanggal						Tanggal		Periode							
Pengujian kepatuhan Terhadap SOP Penampilan Diri (Grooming) Pada Karyawan PT BPR Banda Raya Kantor Cabang Botania			06/11/2021															

Gambar 2 Kertas Kerja Standar Penampilan Diri (Grooming) Pria

Sumber: Data diolah sendiri

c. Standar Pelayanan *Front liner*

No Sampel	Tanggal	Pemeriksaan Pengujian	Indeks											
1	06/11/2021	Standar	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
2		Pelayanan	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
3		Front Liner	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
4		(Account	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
Kesimpulan														
Audit kepatuhan terhadap customer service yang merupakan front liner tidak dilaksanakan dikarenakan posisi jabatan customer service yang kosong dan diisi oleh koordinator operasional yang juga menjabat sekaligus sebagai accounting perusahaan sehingga adanya triple job pada perusahaan yang ditanggung oleh 1 karyawan yang menyebabkan kurang efisiennya dalam melaksanakan tugas pada bagian pelayanan. Dikarenakan masih dimasa pandemi covid 19 pihak front liner dilarang untuk bertjabat tangan dengan nasabah.														
A	Tersenyum tulus dan kontak mata dengan nasabah/tamu													
B	Kontak mata dengan nasabah													
C	Mengucapkan salam													
D	Berjabat tangan													
E	Memperkenalkan diri sendiri													
F	Menyebut nama nasabah minimal 3x selama transaksi (diluar salam)													
G	Menggali kebutuhan nasabah													
H	Memberikan informasi sesuai kebutuhan nasabah													
I	Menawarkan produk lain yang sesuai dengan kebutuhan nasabah													
J	Ucapkan terimakasih pada nasabah setelah transaksi													
K	Setelah nasabah melakukan apa yang diminta customer service													
L	Melakukan WOW closing greeting berdiri, tersenyum dan kedua tangan tertangkup di dada.													
Auditee			Dibuat Oleh					Diperiksa Oleh						
Ria Ardilla selaku Koordinator Operasional Kantor Cabang Botania			Irazulfa					Muhammad Ikhlas M.Ak.,Akt.,CA						
Schedule			Tanggal					Tanggal		Periode				
Pengujian kepatuhan Terhadap SOP Pelayanan Front Liner PT BPR Banda Raya Kantor Cabang Botania			06/11/2021											

Gambar 3 Kertas Kerja Standar Pelayanan *Front Liner*

Sumber: Data diolah sendiri

d. Standar Pelayanan *Security*

No Sampel	Tanggal	Pemeriksaan Pengujian	Indeks										
			A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	
1	06/11/2021	Standar Pelayanan Security			√			√		√			
Kesimpulan													
Bahwa didapati security tidak memiliki job desc tertulis dari pihak perusahaan sehingga mengakibatkan kelalaian dalam menjalankan tugas serta kurang tegas nya pihak perusahaan kepada security mengakibatkan ia tidak menjalankan tugasnya dengan baik belum adanya teguran baik tertulis maupun lisan mengakibatkan ia tidak melaksanakan kewajibannya dengan baik													
Keterangan													
A	Posisi berdiri siap tugas dan antusias												
B	Membukakan pintu bagi nasabah/tamu yang datang maupun pergi												
C	Tersenyum tulus dan kontak mata dengan nasabah/tamu												
D	Mengucapkan salam dan sebut nama nasabah												
E	Menanyakan keperluan nasabah dengan sopan dan ramah												
F	Siap membantu keperluannya												
G	Mengarahkan nasabah dengan posisi tangan kanan terbuka												
H	Mempersilahkan nasabah masuk ke bank												
I	Ucapkan terimakasih pada nasabah yang akan meninggalkan gedung												
	BPR Banda Raya												
J	Melakukan WOW closing berdiri, tersenyum sambil membukakan pintu												
Auditee			Dibuat Oleh					Diperiksa Oleh					
Ria Ardilla selaku Koordinator Operasional Kantor Cabang Botania			Irazulfa					Muhammad Ikhlas M.Ak.,Akt.,CA					
Schedule			Tanggal					Tanggal		Periode			
Pengujian kepatuhan Terhadap SOP Penampilan Diri (Grooming) Pada Karyawan PT BPR Banda Raya Kantor			06/11/2021										

Gambar 4 Kertas Kerja Standar Pelayanan *Security*

Sumber: Data diolah sendiri

e. Standar Pelayanan Teller Atas Dokumen Slip Setoran, Penarikan dan Transfer

No Sample	Tanggal	Keterangan	Indeks													
			A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
84529	06/11/2021	Slip Setoran	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
104465		Slip Setoran	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
104810		Slip Setoran	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
104468		Slip Setoran	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
84425		Slip Setoran	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
Kesimpulan																
Kolom informasi penyetor dan sumber dana tidak wajib diisi dengan alasan karena untuk setoran yang dilakukan oleh pihak yang bersangkutan sudah menjelaskan nomor tanda pengenal yang tertera pada sistem, kecuali untuk setoran di atas seratus juta. Untuk kolom denominasi uang diisi jika nasabah melakukan setoran ketika sudah tutup kas dan jika komputer ada gangguan sehingga tidak bisa mencatat jumlah uang pada microsoft excel																
Keterangan																
A	Tanggal															
B	No Rekening															
C	Nama Pemilik Rekening															
D	Nama Penyetor															
E	No telepon															
F	Alamat Penyetor															
G	Informasi Penyetor															
H	Jumlah Nominal															
I	Terbilang															
J	Tanda Tangan Nasabah															
K	Tanda Tangan Teller															
L	Denominasi Uang															
M	Sumber Dana															
N	Tujuan Transaksi															
Auditee			Dibuat Oleh				Diperiksa Oleh									
Ria Ardilla selaku Koordinator Operasional Kantor Cabang Botania			Irazulfa				Muhammad Ikhlas M.Ak.,Akt.,CA									
Schedule			Tanggal				Tanggal		Periode							
Pengujian kepatuhan Terhadap SOP Pelayanan Pada Teller PT BPR Banda Raya Kantor Cabang Botania			06/11/2021													

Gambar 5 Kertas Kerja Standar Dokumen Slip Setoran

Sumber: Data diolah sendiri

No Sample	Tanggal	Keterangan	Indeks									
			A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
78193	06/11/2021	Slip Penarikan	√	√	√	√	√	√	√	√		
78365		Slip Penarikan	√	√	√	√	√	√	√	√		
78361		Slip Penarikan	√	√	√	√	√	√	√	√		
78364		Slip Penarikan	√	√	√	√	√	√	√	√		
78283		Slip Penarikan	√	√	√	√	√	√	√	√		
Kesimpulan												
Untuk kolom denominasi uang tidak diisi karena transaksi langsung diinput pada sistem dan manual, untuk surat kuasa diisi jika yang melakukan penarikan bukan orang yang bersangkutan melainkan orang ditunjuk sebagai penerima kuasa												
Keterangan												
A	Tanggal											
B	No Rekening											
C	Nama Pemilik Rekening											
D	Hubungan Dengan Penerima											
E	Nominal											
F	Terbilang											
G	Tanda Tangan Nasabah											
H	Tanda Tangan Teller											
I	Denominasi Uang											
J	Surat Kuasa											
Auditee			Dibuat Oleh				Diperiksa Oleh					
Ria Ardilla selaku Koordinator Operasional Kantor			Irazulfa				Muhammad Ikhlas M.Ak.,Akt.,CA					
Schedule			Tanggal				Periode		Tanggal			
Pengujian kepatuhan Terhadap SOP Pelayanan Pada Teller PT BPR Banda			06/11/2021									

Gambar 6 Kertas Kerja Standar Dokumen Slip Penarikan

Sumber: Data diolah sendiri

No Sample	Tanggal	Keterangan	Indeks															
			A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	
2808	06/11/2021	Slip Transfer	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
2805		Slip Transfer	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
2676		Slip Transfer	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
Kesimpulan																		
Kolom yang dikosongkan memang kolom yang tidak diperlu untuk diisi																		
Keterangan																		
A	Tanggal																	
B	Nama Penerima																	
C	Alamat Penerima																	
D	Rekening No Tujuan																	
E	Nama Bank																	
F	Nama & Alamat Pengirim																	
G	Pembayaran Dengan																	
H	Jumlah																	
I	Biaya																	
J	Terbilang																	
K	Sumber Dana																	
M	Tujuan Penggunaan dana																	
N	Tanda Tangan Pemohon																	
O	Tanda Tangan Teller																	
Auditee			Dibuat Oleh						Diperiksa Oleh									
Ria Ardilla selaku Koordinator Operasional Kantor Cabang Botania			Irazulfa						Muhammad Ikhlas M.Ak.,Akt.,CA									
Schedule			Tanggal						Periode			Tanggal						
Pengujian kepatuhan Terhadap SOP Pelayanan Pada Teller PT BPR Banda Raya Kantor Cabang			06/11/2021															

Gambar 7 Kertas Kerja Standar Dokumen Slip Transfer
Sumber: Data diolah sendiri

- f. Standar Sikap dan Berprilaku (*Customer Intimacy*, Kontak Mata, Skill & Pengetahuan, dan *Mannerism*)

No Sampel	Tanggal	Pemeriksaan Pengujian	Indeks																
			A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
1	06/11/2021	Standar Sikap dan Berprilaku (Customer Intimacy, Kontak Mata, Skill & Pengetahuan, dan Mannerim)	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
2			√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
3			√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
4			√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
5			√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
6			√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Kesimpulan																			
Bagian front liner masih menggunakan handphone disaat jam pelayanan untuk berkomunikasi dengan nasabah																			
Keterangan																			
A Memberikan perhatian																			
B Empaty																			
C Sikap petugas ketika menginterupsi pelayanan																			
D Perhatikan petugas dan menjaga kontak mata/ selama pelayanan																			
E Berikan wajah dengn senyum tulus																			
F Jujur dan terpercaya																			
G Memahami produk yang ditawarkan dengan baik																			
H Terus belajar & menyerap berbagai informasi																			
I Tidak mengganggu wajah dan bagian tubuh yang lain																			
J Tidak membersihkan hidung																			
K Tidak mengganggu kepala, memperbaiki tatanan rambut																			
L Tidak melakukan nyanyian buruk.																			
M Tidak tertawa tak terkendali																			
N Tidak makan, minum, merokok dan mengunyah permen karet saat jam pelayanan																			
O Petugas Front Liner tidak dibenarkan menggunakan handphone selama bertugas dimeja kerja/pelayanan																			
P Menyalakan musik pada komputer di area pelayanan																			
Q Menggunakan headset di ruang kerja																			
R Mengobrol & kumpul-kumpul didepan meja petugas Front Liner (CS, Teller, AO & Funding), pada saat jam																			
Auditee			Dibuat Oleh								Diperiksa Oleh								
Ria Ardilla selaku Koordinator Operasional Kantor Cabang Botania			Irazulfa								Muhammad Ikhlas M.Ak.,Akt.,CA								
Schedule			Tanggal								Tanggal				Periode				
Pengujian Standar Sikap dan Berprilaku (Customer Intimacy, Kontak Mata, Skill & Pengetahuan, dan Mannerim)			06/11/2021																

Gambar 8 Kertas Kerja Standar Sikap dan Berperilaku
Sumber: Data diolah sendiri

Kesimpulan Akhir

Berdasarkan hasil observasi dan Kertas Kerja yang telah dibuat atas Program Pengujian Kepatuhan adalah sebagai berikut:

- a. Berdasarkan Standar Operasional Prosedur *grooming* dan pelayanan pada PT BPR Banda Raya Kota Batam untuk penggunaan aksesoris hanya boleh digunakan tidak melebihi lima titik yaitu telinga, dada (bros), tangan kanan/kiri (jam tangan), jari kanan/kiri (cincin) dan hiasan jilbab. Namun penulis menemukan adanya pelanggaran terhadap penggunaan aksesoris yang berlebihan seperti penggunaan cincin pada jari kanan dan jari kiri, penggunaan gelang pada tangan kanan dan penggunaan jam tangan pada tangan kiri.
- b. Kosongnya posisi jabatan *customer service* mengakibatkan tidak terlaksananya standar pelayanan dengan efektif dikarenakan posisi *customer service* dipegang oleh koordinator operasional yang merangkap sekaligus sebagai *accounting* PT BPR Banda Raya Kota Batam.
- c. Tidak adanya sistem antrian dan *job desc* untuk *security* mengakibatkan kelalaian akan tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.
- d. Kurangnya ketegasan pihak perusahaan menyebabkan kelalaian karyawan dalam menjalankan Standar Operasional Prosedur *grooming* dan pelayanan seperti ditemukannya kesalahan penggunaan seragam kerja, penggunaan sepatu kerja yang tidak sesuai dengan ketentuan, ditemukannya karyawan pria yang masih memelihara jenggot dan jambang dan tidak konsistennya karyawan dalam pemakaian *name tag*.

Permasalahan dan Solusi Permasalahan

- a. Permasalahan
 - 1) PT BPR Banda Raya Kota Batam tidak memiliki sistem antrian yang seharusnya dibuat berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) *grooming* dan pelayanan sehingga menyebabkan adanya pelanggaran sistem pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.
 - 2) Pada PT BPR Banda Raya Kota Batam tidak adanya *job desc* tertulis untuk *security* sehingga adanya kelalaian yang dilakukan *security* pada tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.
 - 3) Kosongnya posisi jabatan *customer service* pada PT BPR Banda Raya Kota Batam sehingga adanya *triple job* yang ditanggung oleh koordinator operasional sebagai *customer service* dan *accounting* menyebabkan kurang efektifnya dalam memberikan pelayanan pada nasabah dan *triple job* ini mengakibatkan kurangnya pengawasan terhadap pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) *grooming* dan pelayanan oleh koordinator operasional.
 - 4) Kurang tegasnya pihak manajemen terhadap pelanggaran Standar Operasional Prosedur (SOP) *grooming* dan pelayanan terbukti tidak adanya sanksi yang diberikan kepada karyawan yang melanggar.
- b. Rekomendasi yang penulis dapat sampaikan terkait pelanggaran SOP *grooming* dan pelayanan dengan persentase 34,60% pada poin 5, 6, 8, 10, 12, 13 pada ICQ *grooming* dan poin 2 dan 3 pada ICQ pelayanan adalah:
 - 1) PT BPR Banda Raya Kota Batam harus memiliki sistem antrian agar antrian dapat dilaksanakan secara tertib dan teratur.

- 2) PT BPR Banda Raya Kota Batam diharapkan membuat *job desc* tertulis untuk *security* agar *security* dapat memahami bagaimana tugasnya dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah sebagaimana seharusnya.
- 3) Untuk koordinator operasional yang menanggung jabatan sebagai koordinator operasional, *accounting* dan *customer service* pihak perusahaan seharusnya minimal mengisi kekosongan pada posisi *customer service* agar sistem pelayanan yang diberikan maksimal kepada nasabah, dan koordinator operasional bisa fokus pada tugasnya dalam mengkoordinasikan jalannya operasional perusahaan.
- 4) Pihak perusahaan yaitu PT BPR Banda Raya Kota Batam harus memberikan ketegasan terhadap karyawan yang melanggar Standar Operasional Prosedur (SOP) *grooming* dan pelayanan seperti memberikan teguran dan jika masih mengulangi pelanggaran perusahaan bisa memberikan sanksi berupa surat teguran kepada karyawan yang masih melakukan pelanggaran.

SIMPULAN

Berdasar hasil penelitian yang telah penulis lakukan serta berdasarkan interpretasi hasil dari pengujian yang dilakukan secara langsung di lapangan, maka di peroleh kesimpulan bahwa pelanggaran terhadap pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) *grooming* dan pelayanan tidak hanya disebabkan oleh kelalaian karyawan saja, melainkan salah satu faktornya dari pihak perusahaan. Misalnya, tidak membuat sistem antrian, tidak adanya *job desc security*, dan kosongnya posisi jabatan *customer service* yang mengakibatkan kurang efektifnya bagian *front liner* dalam memberikan pelayanan. Perusahaan juga tidak terlalu tegas terhadap karyawan yang penampilannya tidak sesuai dengan standar penampilan yang ada di SOP. Secara keseluruhan tingkat kepatuhan dalam pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) *grooming* dan pelayanan cukup patuh (efektif) dengan persentase 65,40%.

Berdasarkan pembahasan serta kesimpulan diatas, maka penulis ingin memberikan saran sebagai masukan agar PT BPR Banda Raya Kantor pusat untuk melakukan audit kepatuhan terhadap pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) *grooming* dan pelayanan pada PT BPR Banda Raya Kota Batam sehingga dapat mengetahui bagaimana tingkat kepatuhan PT BPR Banda Raya Kota Batam dan apa saja kendala-kedala yang dihadapi oleh karyawan dalam melaksanakan Standar Operasional Prosedur (SOP) *grooming* dan pelayanan. Serta hasil audit kepatuhan nantinya bisa dijadikan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan terhadap pelanggaran dari ketentuan yang telah dibuat dan hasil audit kepatuhan diharapkan bisa menjadi *improvement* oleh karyawan dalam pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) *grooming* dan pelayanan.

DAFTAR RUJUKAN

- Agoes, S. (2012). *Auditing: Petunjuk Praktis Pemeriksaan Akuntan Oleh Akuntan Publik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Arens, A., A, E., J, R., & Beasley, S. M. (2015). *Auditing an Assurance Service*. Pretince Hall.

- Darsono. (2015). Dalam N. K. Tambunan, *Tinjauan Penerapan Standar Grooming Front Office di Hotel Axana*. Padang.
- Fernandes, Y. D., & Marlius, D. (2018). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Sumatera Barat Cabang Utama Padang. *Akademi Keuangan dan Perbankan Padang*.
- Indah Puji, H. (2014). *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Yogyakarta: Laksana.
- Irsutami, D. I. (2020). Model Pembelajaran Project Based Learning - Audit Kepatuhan. *Journal Of Applied Managerial Accounting*, 4.
- Kasmir. (2005). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Laksmi, F. (2008). *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: Penerbit Pernaka.
- Mulyadi. (2014). *Auditing. Edisi Keenam*. Jakarta: Salemba Empat.
- Munir, A. (2010). *Pendidikan Karakter Membangun Karakter Anak Sejak dari Rumah*. Yogyakarta: PT Pustaka Insan Madani.
- Rohaeni, H., Hikmah, A. S., & Rahmayani, R. (2018). Be Good Atitude Dalam Berpenampilan Pada UMKM “Mang Piat” Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Abdimas Bsi*, 142-148.
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Syafrudin, & Riswandi, P. (2020). Pengaruh Audit Compliance (Audit Kepatuhan) Terhadap Efektivitas Pelayanan Di Basarnas . *Kutansi Unihaz : Jaz*, 2620-8555.
- Tengor, R., Murni, S., & Moniharapon, S. (2015). Penerapan Manajemen Resiko Untuk Meminimalisir Resiko Kredit Macet Pada PT. Bank Sulutgo. *Emba*, 345-356.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Wahyudi, P. (2016, November 14). *Satuan Pengawas Internal Universitas Islam Alauddin Makassar*. Diambil kembali dari <http://spi.uinalauddin.ac.id/index.php/2016/11/14/audit-compliance/>