BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem Pengendalian Internal merupakan suatu pengendalian atau pengawasan terhadap fungsi –fungsi atau bagian – bagian terkait, analisis laporan – laporan dan kebijakan dalam perusahaan termasuk stuktur organisasi yang dilakukan secara berkelanjutan

Kegiatan pada Sistem Pengendalian Internal dilakukan pada beberapa bagian yang terkait dengan fungsi pengendalian internal yang ada di PT Bank Bukopin Tbk Cabang Bandung.

Pengawasan yang dilakukan oleh Bagian pengendalian Internal dilakukan di setiap jam masuk kerja, dimana di setiap jam kerja seluruh bagian akan berjalan sesuai dengan fungsinya masing – masing.

Kegiatan Pengendalian Internal meliputi memantau dan memeriksa seluruh proses, mulai proses yang berkaitan dengan Bidang Akuntansi, sampai ke mutu dan pelayanan.

Diadakannya fungsi dari satuan pengawasan Internal terhadap kegiatan diatas adalah untuk memastikan di terapkannya tugas – tugas operasional di PT Bank Bukopin Tbk Cabang Bandung sesuai dengan standar prosedur operasional (SOP) dan ISO (9001:2000) Qualitry Management System-Requirements. Sehingga dapat terwujud mutu dan pelayanan yang baik untuk nasabah dalam pelaksanaan kegiatan pada PT Bank Bukopin Tbk Cabang Bandung.

Untuk melaksakan management mutu dan pelayanan yang baik diperlukan integrasi yang baik antara Front liner, dan stuktural organisasi yang ada di PT Bank Bukopin Tbk Cabang Bandung. Berdasarkan hal tersebut di atas, penyusun tertarik untuk mengambil judul "**Tinjauan Sertifikasi ISO pada PT Bank Bukopin Tbk Cabang Bandung**".

1.2 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang kami tinjau hanya meliputi bagian pengendalian internal dan front liner saja. Dalam laporan ini penyusun lebih menitik beratkan permbahasan di bagian Front liner mengenai Sertifikasi ISO (9001:2008) yang baru di terapkan di bagian *Front liner* saja, bagian *Front Liner* meliputi *Costumer Service* Dan *Teller*, dimana setiap kegiatannya di awasi oleh Pengendalian Internal.

1.3 Maksud Dan Tujuan Kerja Praktek

1.3.1 Maksud Kerja praktek

Adapun maksud dari program kerja praktek ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana prosedur sertifikasi ISO (9001:2008)
2. Bagaimana Perbedaan Cara kerja setelah dan sebelum ISO.

1.3.2 Tujuan Kerja Praktek

Adapun tujuan dari pelaksanaan kerja praktek ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana prosedur sertifikasi ISO (9001:2008) yang telah di terapkan di bagian *Front Liner.*
2. Untuk mengetahui laporan hasil pemeriksaan oleh Pengendalian Internal pada PT Bank Bukopin Tbk Cabang Bandung.

1.4 Metode Kerja Praktek

Metode yang di gunakan dalam penyusunan Laporan kerja Praktek ini yaitu dengan metode *Hours Release*, yaitu penyelenggaraan kerja praktek dilaksanakan pada hari – hari dan jam tertentu, adapun teknik dalam pengumpulan data diantaranya :

1. *Fields Research*, dimana dalam mencari informasi, penulis melakukan wawancara kepada pembimbing dan staf serta kepada bagian-bagian yang terkait langsung di lapangan.
2. Studi pustaka, penulis mencari informaasi berdasarkan beberapa referensi yang mendukung dalam pembuatan Laporan Kerja Praktek serta kesesuaian aturan yang berlaku dalam pelaksanaan topic yang penulis tinjau di lapangan.

1.5 Kegunaan Kerja Praktek

Dalam melaksanakan kerja praktek ini penulis mengharapkan manfaat yang maksimal bagi semua pihak, walaupun dilaksanakan dengan kemampuan yang terbatas sehingga penyajiannya jauh dari

sempurna, diharapkan kegunaan kerja praktek ini dapat bermanfaat bagi :

1. Kegunaan Operasional

   Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan perbaikan untuk kasus yang telah di teliti untuk kemajuan perusahaan.Selain itu dapat menjadi bahan referensi dalam hal penyelesaian permasalahan yang terjadi di perusahaan.

2. Kegunaan Akademis

   Bagi pihak akademis dapat memperoleh masukan mengenai apa saja yang terjadi di dunia kerja berkaitan dengan perkembangan dunia bisnis yang begitu cepat.

3. Penulis

   Kegunaan penelitian ini sebagai bahan kajian baik secara teoritis maupun praktek yang terjadi di lapangan atau dunia kerja, sehingga dapat menjadi bahan masukan positif bagi perguruaan tinggi dan instansi yang bersangkutan.

4. Peneliti lanjutan

   Kegunaan penelitian ini dapat menjadi bahan referensi untuk perbaikan atau pengembangan bagi penelitian di bidang atau masalah yang sama.

5. Mahasiswa

   Memperoleh pengalaman kerja dan dapat mengetahui bagaimana perkembangan dunia pendidikan dan dunia kerja.

1.6 Lokasi dan Waktu Kerja Praktek

1.6.1 Lokasi Kerja Praktek

Penulis melakukan Kerja Praktek pada PT Bank Bukopin Tbk Cabang Bandung yang berada di JL. Asia Afrika 121 Bandung.

1.6.2 Waktu Kerja praktek

Waktu Kerja Praktek dilaksanakan selama 25 kali, pelaksanaan kerja praktek ini dilakukan secara mobile (tidak terikat waktu) dikarenakan waktu yang di gunakan penulis bersamaan dengan waktu kuliah.

Kegiatan Kerja Praktek yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.1 Aktivitas Kantor

NO	Hari	Waktu	Keterangan
1	Senin s/d Jum'at	08.00 - 18.00 WIB	Aktivitas Kantor
		12.00 - 13.00 WIB	Istirahat
2	Sabtu dan Minggu	Libur	

Tabel 1.2 Aktivitas Kerja praktek

NO	Hari	Waktu	Keterangan
1	Senin s/d Jum'at	08.00 - 18.00 WIB	Aktivitas Kantor
		12.00 - 13.00	Istirahat

2	Sabtu dan Minggu	Libur

NB : Waktu diatas tidak pasti, karena disesuaiakan dengan waktu kuliah.

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam membuat Laporan Kerja Praktek ini, agar dapat mempermudah pemahaman pada penyusunan laporan, maka penulis menyusun sistematika sebagai berikut :

a. BAB I (PENDAHULUAN)

   Bab ini diuraikan mengenai latar belakang, Masalah Kerja Praktek, Metode Kerja Praktek, Kegunaan Kerja Praktek, Dan Sistematika penulisan.

b. BAB II (LANDASAN TEORI)

   Bab ini menguraikan mengenai teori yang mendukung tema atau judul penelitian sesuai dengan disiplin ilmu dan referensinya.

c. BAB III (PROFIL PERUSAHAAN)

   Bab ini menguraikan mengenai sejarah singkat perusahaan, Visi dan Misi Perusahaan, Lingkup Kegiatan Perusahaan, Stuktur Organisasi dan Uraian Jabatan.

d. BAB IV (LAPORAN KEGIATAN)

   Bab ini menguraikan mengenai masalah yang akan di bahas yaitu meliputi prosedur sertifikasi ISO pada PT Bank Bukopin Tbk.

e. BAB V (SIMPULAN DAN SARAN)

Bab ini menjelaskan Simpulan dan Saran terhadap hasil pembahasan masalah yang di harapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang terlibat.