

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Evaluasi Pengendalian Internal atas Prosedur Pemberian Kredit Konsumtif Bank Sumsel Babel

Pengendalian internal atas prosedur pemberian kredit konsumtif yang diterapkan oleh Bank Sumsel Babel Cabang A. Rivai Palembang dilakukan dengan menggunakan unsur-unsur pengendalian internal sebagai berikut:

4.1.1. Lingkungan Pengendalian

Lingkungan pengendalian menciptakan suasana pengendalian dalam suatu organisasi dan mempengaruhi kesadaran personil bagian kredit konsumtif tentang pengendalian . Lingkungan pengendalian merupakan landasan untuk semua unsur pengendalian yang membentuk kedisiplinan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh penulis, lingkungan pengendalian memang sangat berpengaruh dalam upaya meningkatkan kontribusi laba Bank Sumsel Babel Cabang A. Rivai Palembang. Oleh karena itu, adapun program pelatihan 6 bulan yang diberikan perusahaan terhadap para karyawan khususnya pada bagian kredit pemasaran dan analis kredit dalam rangka meningkatkan etos kerja para karyawan tersebut. Para karyawan kredit pemasaran diberi pelatihan-pelatihan untuk mengetahui bagaimana target penyaluran kredit khususnya kredit konsumtif dan para analis kredit diberitahu bagaimana cara

menganalisa kredit konsumtif untuk meminimalisir resiko kredit dan kredit macet, sehingga para analis kredit benar-benar memiliki pengetahuan tentang prosedur dan kebijakan kredit konsumtif apa yang akan diberikan kepada calon nasabahnya. Selain itu para karyawan tersebut diberi motivasi. Motivasi yang diberikan dapat berupa uang ataupun barang, jika para kredit pemasaran dapat memenuhi target dan para analis kredit dapat meminimalisir resiko kredit macet.

Lingkungan pengendalian yang diterapkan bagian kredit konsumtif Bank Sumsel Babel Cabang A. Rivai Palembang telah memenuhi unsur pengendalian baik, terutama dalam hal pengendalian terhadap karyawannya. Lingkungan pengendalian yang baik tidak hanya berfokus memberikan insentif dan motivasi terhadap para karyawannya yang telah bekerja secara efektif dan efisien namun akan memberikan *punishment* terhadap karyawan yang tidak bekerja secara efektif dan efisien.

4.1.2. Penilaian Resiko

Pada unsur penaksiran resiko, manajemen telah mempertimbangkan resiko yang relevan terhadap tujuan pelaporan keuangannya pada kredit konsumtif. Manajemen mengidentifikasi resiko atas pemberian kredit konsumtif kepada calon nasabah, melalui verifikasi data, analisa kredit, evaluasi kebutuhan keuangan dan menentukan fasilitas kredit konsumtif apa yang dibutuhkan calon nasabah, hal ini dalam upaya meminimalisir resiko kredit macet.

Dalam penilaian resiko selalu diiringi dengan cara menanggulangnya, misalnya dalam hal meminimalisir kredit macet, dimana resiko terbesarnya

adalah kredit macet. Dalam masalah ini, bisa saja mungkin pihak analis kredit salah dalam menganalisis kredit konsumtif yang akan diberikan kepada calon nasabah, salah menghitung masa kerja aktif calon debitur, dimana sebagian besar debitur kredit konsumtif adalah PNS.

Seiring dengan dipikirkannya sebab dan akibat dari resiko ini, Bank Sumsel Babel memikirkan cara menanggulangnya, salah satunya adalah memberikan program pelatihan kepada para analis kredit agar mereka mengetahui bagaimana kebijakan dan prosedur pemberian kredit konsumtif Bank Sumsel Babel Cabang A. Rivai yang tertuang dalam BPP atau Buku Pedoman Perusahaan. Diharapkan pula dalam pemberian kredit konsumtif tidak hanya menguntungkan bagi pihak Bank Sumsel Babel Cabang A. Rivai Palembang, namun juga pihak nasabah.

Pengendalian internal terhadap resiko suatu kredit memang sudah berjalan sesuai dengan sistem perkreditan yang telah ditetapkan oleh Bank Sumsel Babel. Dengan sistem pengendalian yang baik, resiko dapat diminimalisir.

4.1.3. Informasi dan Komunikasi

Kebijakan dan alur prosedur pengendalian adalah untuk informasi dan komunikasi yang sangat penting bagi para manajemen kredit konsumtif Bank Sumsel Babel Cabang A. Rivai Palembang.

Dalam hal informasi, *teller* atau pengelola rekening memberikan informasi kepada Analis Kredit atas terjadinya pergerakan rekening nasabah kredit konsumtif bila terjadi pergerakan kredit yang disalurkan diluar kewajaran.

Asisten pelayanan pada Bank Sumsel Babel Cabang A. Rivai juga berperan penting dalam menyampaikan informasi, asisten bertugas untuk membuka pelayanan sms banking untuk menyampaikan informasi terkait mengenai produk dan jasa Bank Sumsel Babel.

Seiring dengan adanya informasi, komunikasi juga merupakan hal yang sangat penting karena komunikasi merupakan suatu proses penyampaian yang melibatkan pihak manajemen kredit konsumtif. Pada manajemen kredit konsumtif, terdapat *customer service* yaitu bagian pelayanan yang didesain untuk meningkatkan kepuasan konsumen dengan menyediakan informasi dengan mengkomunikasikan kepada pihak nasabah atau calon debitur terhadap produk-produk kredit konsumtif berdasarkan kebutuhan masing-masing.

Begitu juga dengan bagian perkreditan, admin kredit selalu meminta debitur untuk memberitahukan nomor telepon yang dapat dihubungi. Hal ini dilakukan agar komunikasi antara pihak bank dan debiturnya tidak berhenti, seperti jika terjadi tunggakan angsuran, pihak bank dapat menghubungi untuk memperingatkan debiturnya untuk melunasi angsuran tersebut. Hal ini juga dapat meminimalisir kredit macet yang bisa saja terjadi, jika debitur lalai dalam membayar angsuran kredit konsumtifnya.

Informasi dan komunikasi dalam proses pemberian kredit konsumtif telah berjalan relatif baik antara pihak kreditur dan debitur. Informasi yang diberikan pihak manajemen menjadi faktor penting kepada calon debitur, begitu juga komunikasi menjadi faktor penting juga dalam menjalin kerjasama dengan pihak debitur sehingga proses pemberian kredit konsumtif berjalan dengan baik.

4.1.4. Aktivitas Pengendalian

Aktivitas pengendalian internal adalah kebijakan dan prosedur yang dibuat untuk memberikan keyakinan bahwa petunjuk yang dibuat manajemen dilaksanakan . Suatu entitas memerlukan kebijakan dan prosedur untuk memberikan keyakinan bahwa tujuan bank akan tercapai.

Menurut penulis, semua persyaratan – persyaratan pelaksanaan proses dalam pemberian kredit telah sesuai dengan yang telah ditetapkan BPP atau Buku Pedoman Perusahaan bagian Perkreditan Cabang, hal ini terbukti dari wawancara yang dilakukan secara langsung mengenai prosedur umum kredit konsumtif, persyaratan umum, maupun dapat menjelaskan dengan cukup baik apa saja kebijakan-kebijakan yang telah ditentukan dalam pemberian kredit konsumtif tersebut. Hal ini terbukti bahwa setiap petugas cukup menguasai Buku Pedoman Perusahaan Perkreditan Cabang.

Dokumen dan catatan dalam proses pemberian kredit konsumtif mulai dari permohonan sampai pada pencairan sudah cukup untuk pelaksanaan pengelolaan kredit konsumtif dan kelengkapan data nasabah telah dipenuhi. Adapun dokumen dan catatannya sebagai berikut:

- a. Form aplikasi permohonan kredit konsumtif diajukan secara tertulis dan dicatat analisis dalam SKK atau Surat Keterangan Kredit.
- b. Setelah analisa awal dan dinyatakan form aplikasi permohonan kredit konsumtif dapat dilayani maka dibuatkan MPK

- c. Sebelum diputus paket kredit diteliti kelengkapannya dan dituangkan dalam formulir pengawasan kelengkapan kredit dan ditandatangani oleh analis, kemudian diputus secara tertulis dalam formulir SPPK yang ditandatangani oleh pemimpin cabang. Lalu pencairan kredit ditandatangani oleh analis kredit dan pemimpin cabang.

Sesuai dengan wawancara dengan pihak analis kredit, analis juga bekerja dalam hal menilai jaminan kredit yang tertera dalam surat aksep, dimana itu seharusnya adalah tugas dari penilai taksasi jaminan. Tidak ada pemisahan tugas dalam menilai jaminan kredit. Sedangkan untuk proses analisa kredit, pencairan, administrasi dan evaluasi sudah terjadi pemisahan tugas yang jelas.

Seperti yang telah penulis ketahui, setelah kredit dicairkan dan diadministrasikan, bank tidak melepaskan nasabah begitu saja walaupun seluruh persyaratan pencairan kredit konsumtif telah dipenuhi. Terutama dalam Kredit Griya Sejahtera (KGS). Petugas yang ditunjuk adalah Analis Kredit yang melakukan pengecekan secara fisik dengan melakukan kunjungan ke lokasi (*on the spot*) secara periodik dan membuat laporan secara tertulis kepada Pemimpin Cabang yang isinya perbandingan antara proyeksi dan realisasi. Laporan ini dilakukan secara rutin setiap bulannya oleh analis kredit dibantu asisten analis kredit. Adapun kendala yang sering terjadi pada saat OTS adalah tak jarang para debitur lalai dalam menyimpan dokumen kredit yang dipinjam, oleh karena itu para analis kredit ataupun asisten sering kewalahan karena tidak adanya dokumen atau arsip yang dipegang oleh debitur.

4.1.5. Pemantauan (*monitoring*)

Pengawasan merupakan suatu proses dimana kualitas pengendalian internal dan operasinya dapat dinilai. Dalam sistem pemberian dan pengawasan terhadap kredit konsumtif telah dipikirkan secara matang oleh pihak manajemen perkreditan Bank Sumsel Babel Cabang A. Rivai. Misalnya, jika terjadi kredit bermasalah seperti jika debitur datang terlambat atau tidak melunasi angsurannya yang menyebabkan terjadi tunggakan sehingga piutang tak tertagih. Hal seperti ini akan mempengaruhi kinerja kredit konsumtif itu sendiri. Maka pihak manajemen perkreditan cabang harus melakukan *monitoring* atau pemantauan. Dalam pemantauan ini, admin kredit bekerja sama dengan *teller* untuk memantau pergerakan rekening dan angsuran kredit konsumtif debitur setiap bulannya. Jika terjadi tunggakan, dapat diketahui secara cepat oleh admin kredit dan pihak admin dapat menghubungi langsung debitur untuk memperingatkan membayar angsuran yang tertunggak.

Pengawasan ini juga dilakukan oleh supervisi kredit yang mengawasi kinerja karyawan bagian perkreditan dan mengoreksi kesalahan karyawan. Pengawasan yang dilakukan juga terhadap pengelolaan kredit khususnya kredit konsumtif, apakah sudah berjalan sesuai prosedur atau tidak. Pemimpin cabang mempunyai fungsi yaitu mereview usulan kredit dan memberikan keputusan kredit, fungsi terhadap kualitas kredit, fungsi pengesahan terhadap operasional dan fungsi pengawasan.

Bank Sumsel Babel Cabang A. Rivai Palembang telah melaksanakan pemantauan cukup baik. Dengan adanya kerjasama antara manajemen dengan

personel bagian kredit untuk mengambil tindakan koreksi untuk menentukan apakah pengendalian internal beroperasi sebagaimana mestinya sesuai dengan yang diharapkan dan menentukan apakah pengendalian internal tersebut memerlukan perubahan karena terjadinya perubahan keadaan.

4.2. Analisis Prosedur Pemberian Kredit Konsumtif

Pada dasarnya prosedur pemberian kredit konsumtif yang ditetapkan oleh Bank Sumsel Babel Cabang A. Rivai Palembang didukung dengan adanya bagan arus atau *flowchart* dalam menggambarkan bagaimana prosedut yang harus dilalui oleh calon nasabah atau debitur dalam mendapatkan fasilitas kredit konsumtif.

Secara umum, proses pengajuan kredit yang dilakukan oleh calon debitur tidak serumit seperti yang dibayangkan. Pihak bank sudah memiliki standar dalam mengucurkan kredit. Bank tidak akan mempersulit debiturnya untuk memperoleh dana segar ketika debitur memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pihak bank. Proses pengelolaan kredit konsumtif telah memiliki bagan alur atau *flowchart* yang sudah disusun baik dan sistematis guna mencapai keefektifannya dalam prosedur kredit konsumtif.

Adapun prosedur yang baik harus memiliki pengendalian internal yang baik pula. Oleh karena itu, dalam prosedur pemberian kredit konsumtif ini ditemukan penerapan pengendalian internal .

1. Calon debitur yang akan mengajukan permohonan kredit konsumtif mengambil formulir APK (Aplikasi Permohonan Kredit) di admin kredit dan mengisinya. Dalam pengajuan awal ini, disetiap form aplikasi permohonan



kredit konsumtif Bank Sumsel Babel Cabang A. Rivai selalu dibuat kode nomor urut, baik dalam dokumen kertas maupun sistem komputerisasi. Hal ini, dilakukan agar admin kredit dengan mudah melihat data pemohon, permohonan pinjaman dan memantau pergerakan angsuran kreditnya hanya dengan log in berdasarkan nomor urut yang telah ditentukan. Setelah melengkapi formulir APK, calon debitur menerahkannya kembali ke admin kredit.

2. Analisis kredit akan mengecek dan menganalisa formulir aplikasi permohonan kredit dari calon debitur. Adapun bentuk analisa kredit yang dilakukan analisis kredit adalah :
 - a. Meneliti kontinuitas instansi atau perusahaan tempat calon debitur bekerja, mengingat kredit yang jangka panjang dan sumber angsuran kredit adalah dari penghasilan yang diterima calon debitur.
 - b. Dilakukan verifikasi atas kebenaran data pemohon, khususnya kebenaran tentang gaji.
 - c. Analisis kredit menggunakan formulir analisa dan keputusan kredit.

Setelah itu mengagendakan dalam bentuk surat keterangan kredit (SKK) untuk diserahkan ke Kepala Cabang atau Wakil Kepala Cabang Operasional untuk memberi pertimbangan-pertimbangan diterima atau tidak. Ketika kepala cabang atau wakil kepala cabang bidang operasional memutuskan permohonan kredit dari calon debitur diterima atau tidak, kemudian menyerahkannya kembali ke analisis kredit.

3. Jika permohonan kredit konsumtif calon debitur diterima maka pihak admin kredit akan melakukan proses penilaian jaminan (surat aksep) dan proses realisasi kredit. Sesuai dengan wawancara dengan pihak kredit Bank Sumsel Babel Cabang A. Rivai dalam menilai jaminan atau surat aksep pihak bank memakai analis kredit, yang seharusnya ini adalah tugas penilai taksasi jaminan. Hal ini sebaiknya tidak boleh terjadi, karena analis yang bertugas ganda dapat mengakibatkan ketidakfokusannya dalam melaksanakan tugasnya yang sebenarnya. Setelah itu, dalam proses realisasi kredit, penyelia kredit konsumtif akan memberikan persetujuan dengan menandatangani arsip dan mengarsipkan data-data debitur dalam bentuk MPK atau memorandum pengusulan kredit. MPK adalah salah satu aktivitas pengendalian dalam mengumpulkan dokumen dan catatan. MPK merupakan proposal kredit atau arsip-arsip yang berisi identitas calon debitur dan hasil analisa kredit serta kesimpulan dari hasil analisis kredit terhadap permohonan yang diajukan calon debitur.
4. Setelah itu, calon debitur harus melengkapi syarat-sarat pencairan dana kredit konsumtif dengan penandatanganan perjanjian kredit (PK). Bentuk pengikatan kredit antara pihak bank dan debitur adalah dengan cara menandatangani perjanjian kredit. Setelah menandatangani perjanjian kredit, debitur akan dibuatkan akad kredit. Akad kredit menggunakan format perjanjian kredit (PK) dan surat aksep. Dengan akad kredit barulah dana kredit konsumtif dapat dicairkan secara non-tunai.

5. Pencairan kredit konsumtif yang dilakukan secara non-tunai dengan cara memasukkan dana yang telah ditentukan ke rekening tabungan atas nama debitur. Untuk dapat pencairan secara tunai, debitur dapat mengecek saldo buku rekening tabungan di teller dan melakukan penarikan secara tunai .
6. Setelah pencairan dana kredit kepada debitur analis kredit dan bagian pemasaran melakukan proses pemantauan, penagihan dan penyelamatan kredit (apabila ada resiko kredit macet)
7. Pada proses pemantauan, penagihan dan penyelamatan kredit akan dibuatkan arsip administrasi pemantauan, penagihan dan penyelamatan kredit.
 - a. Penagihan angsuran kredit dengan membuat daftar tagihan ke bendaharawan gaji dan disampaikan paling lambat 3 hari sebelum pembayaran gaji.
 - b. Pemantauan kredit dilaksanakan dengan membandingkan antara jadwal angsuran kredit dengan realisasi setorannya pada rekening debitur.
 - c. Penyelamatan kredit dilakukan untuk mencegah kemungkinan timbulnya kerugian terhadap debitur yang menunggak 3 kali angsuran, dengan cara:
 - a) Memberi peringatan tertulis dan penagihan langsung kepada debitur.
 - b) Eksekusi barang jaminan debitur dengan penyerahan ke BUPLN atau PUPN.
 - c) Khusus debitur kredit griya sejahtera (KGS), apabila debitur tidak sanggup lagi mengangsur kredit yang dibiayai, kantor cabang akan memerintahkan debitur untuk menyerahkan dan mengosongkan

rumah yang dibiayai dan menjadi jaminan kredit selambat-lambatnya 30 hari dari tanggal surat perintah. Apabila debitur tidak menyerahkannya setelah batas waktu, kantor cabang akan menyita rumah tersebut.

- d) Khusus debitur kredit kepemilikan kendaraan (KPK), kantor cabang memerintahkan debitur untuk menyerahkan kendaraan yang dibiayai dan menjadi jaminan kredit selambat-lambatnya 30 hari dari tanggal surat perintah. Apabila debitur tidak menyerahkannya setelah batas waktu, kantor cabang akan menyita kendaraan tersebut.