BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat PT. Bank Tabungan Negara

Dengan maksud mendidik masyarakat agar gemar menabung, pemerintah Hindia Belanda melalui Koninklijk Besluit No. 27 tanggal 16 Oktober 1897 mendirikan POSTSPAARBANK, yang kemudian terus hidup dan berkembang serta tercatat hingga tahun 1939 telah memiliki 4 (empat) cabang yaitu Jakarta, Medan, Surabaya dan Makassar. Pada tahun 1940 kegiatan terganggu, sebagai akibat penyerbuan Jerman atas Netherland yang mengakibatkan penarikan tabungan besar-besaran dalam waktu yang relative singkat (rush) namun demikian keadaan keuangan POSTSPAARBANK pulih kembali pada tahun 1941.

Tahun 1942 Hindia Belanda menyerah tanpa syarat kepada Pemerintahan Jepang. Jepang memberikan kegiatan POSTSPAARBANK dan memberikan TYOKIN KYOKU sebuah bank yang bertujuan untuk menarik dana masyarakat melalui tabungan. Usaha Pemerintah Jepang ini tidak sukses karena dilakukan dengan paksaan. TYOKIN KYOKU hanya mendirikan satu cabang yaitu cabang Yogyakarta.

Proklamasi Kemerdekaan R.I. 17-08-1945 telah memberikan inspirasi kepada Bp. Darmosoetanto untuk memprakarsai pengambilalihan TYOKIN KYOKU dari pemerintahan Jepang Ke pemerintah R.I. dan tejadilah pergantian nama menjadi KANTOR TABUNGAN POS. Bp. Darmosoetanto ditetapkan oleh

pemerintah R.I. menjadi Direktur yang pertama.Tugas pertama KANTOR TABUNGAN POS adalah melakukan penukaran uang Jepang denagan Oeang Republik Indonesia (ORI). Pada bulan Desember 1946- 1949 seluruh kantor dididuduki oleh Belanda.

Banyak kejadian bernilai sejarah sejak tahun 1950 tetapi yang sustantif bagi sejarah BTN adalah dikeluarkannya UU Darurat No.9 th 1950 yang mengubah nama " POSTSPAARBANK IN INDONESIA" berdasarkan No.295 th.1941 menjadi BANK TABUNGAN POS dan memindahkan induk kementrian dari kementrian perhubungan ke kementrian keuangan dibawah mentri urusan Bank Sentral. Walaupun dengan UU Darurat tersebut masi bernama BANK TABUNGAN POS, tetapi tanggal 09 Februari 1950 ditetapkan sebagai hari dan tanggal lahir BANK TABUNGAN NEGARA. Nama BANK TABUNGAN POS menurut UU Darurat tersebut dikukuhkan dengan UU No.36 th.1953 tanggal 18 desember 1953. Perubahan nama dari BANK TABUNGAN POS menjadi BANK TABUNGAN NEGARA didasarkan pada PERPU NO.4 th.1963 tgl.22 Juni 1963 yang kemudian dikuatkan dengan UU No.2 th. 1964 tgl. 25 Mei 1964.

Penegasan status BANK TABUNGAN NEGARA sebagai bank milik Negara ditetapkan dengan UU No. 20 th. 1968 tgl 19-12-1968 yang sebelumnya (sejak th.1964) BANK TABUNAGN NEGARA menjadi BNI unit V. Jika tugas utama saat pendirian POSTSPAARBANK (1897) sampai dengan BANK TABUNAGN NEGARA (1968) adalah bergerak dalam lingkup penghimpunan dana masyarakat melalui tabungan, maka sejak tahun 1974 BANK TABUNAGN

NEGARA ditambah tugasnya yaitu memberikan pelayanan KPR dan untuk pertama kalinya penyaluran KPR terjadi pada tanggal 10 Desember 1976,karena itulah tanggal 10 Desember diperingati sebagai hari KPR bagi BTN.

Bentuk hukum BTN mengalami perubahan lagi pada th. 1992, yaitu dengan dikeluarkanya PP No. 24 th.1992 yang merupakan pelaksanaan dari UU No. 7 th.1992 bentuk hukum BTN berubah menjadi Perusahaan Perseroan. Sejak itu nama BTN menjadi PT.BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) dengan call name Bank BTN. Berdasarkan kajian konsultan independent, price Waterhouse Coopers, Pemerintahan melalui Mentri BUMN dalam surat nomor s-554/M-MBU/2002 tgl.21 Agustus 2002 memutuskan Bank BTN sebagai Bank Umum dengan Fokus bisnis Pembiayaan perumahan tanpa Subsidi.

4.1.1.1 Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara

PT. Bank Tabungan Negara yang beralamat di Jalan Sultan Agung Titayasa No.49,Cilegon, Banten adalah sebuah perusahaan Perbankan yang bergerak dalam lingkup penghimpunan dana masyarakat melalui tabungan dan dengan memfokuskan bisnis Pembiayaan perumahan tanpa subsidi melalui pelayanan KPR (Kredit Pemilikan Rumah).

Struktur organisasi PT. Bank Tabungan Negara dapat dilihat pada Lampiran 3. Dalam melaksanakan penelitian tugas akhir penulis menempati dua divisi yaitu divisi *Loan Service* sebagai objek yang diteliti dan diperiksa, dan divisi audit internal sebagai divisi yang bertugas memeriksa, didapatkan

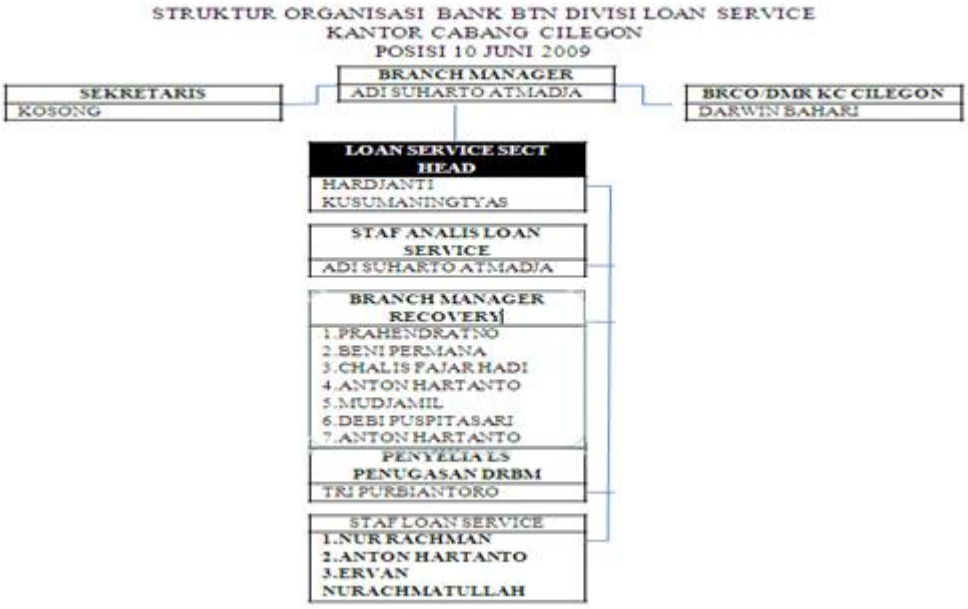
bimbingan secara langsung dari Bapak Nur Rachman selaku *Staf loan service* dan informasi penting dari Roganda selaku *Branch manager* Cabang Cilegon .

Stuktur Organisasi Divisi Audit Internal PT. Bank Tabungan Negara (Persero) yaitu :



Gambar 4.1
Struktur organisasi Divisi Audit Internal

Adapun Struktur Organisasi Divisi *Loan service* yaitu:



Sumber : PT.Bank Tabungan Negara, 2009

Gambar 4.2
Struktur organisasi Divisi *Loan Service*

4.1.1.2 Deskripsi Pekerjaan

Berdasarkan struktur organisasi PT. Bank Tabungan Negara Pusat, berikut diuraikan tugas dan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh Audit internal :

Audit Internal bertugas untuk membantu tugas Direktur Utama dan Komisaris serta seluruh tingkatan manajemen dalam memastikan kecukupan sistem pengendalian intern bank dan memberikan saran-saran yang strategis dan konstruksi terhadap pengelolaan bank.

Berdasarkan struktur organisasi PT. Bank Tabungan Negara Cabang Cilegon, berikut diuraikan tugas dan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh masing-masing unit kerja, yaitu :

1. *Branch Manager* (Kepala Kantor Cabang)

   Adalah seorang pejabat pimpinan yang diberi tanggung jawab untuk memimpin kantor cabang, bertanggung jawab langsung kepada direksi dan mempunyai bawahan langsung yaitu kepala seksi dan kepala kantor kas.

   Tugas dan wewenang :

   a. Memimpin Kantor Cabang
   b. Melaksanakan pengawasan akan tugas-tugas yang diberikan kepada bawahan dan mengadakan evaluasi terhadap tugas-tugas tersebut.
   c. Mengelola keuangan harta kekayaan bank dan seluruh kagiatan usaha kantor cabang.

d. Mendayagunakan tenaga kerja dengan peralatan guna peningkatan kemauan serta kemampuan kerja dan pengetahuan serta hubungan kerja sama yang baik diantara pegawai untuk mencapai hasil yang maksimal.

e. Mengkoordinasikan pembuatan rencana kerja, anggaran cabang dan melakukan evaluasinya serta memenuhi target yang telah ditentukan.

f. Menjamin kualitas pelayanan nasabah dan kualitas sumber daya manusia di cabang.

2. Sekretaris

Tugas dan tanggung jawab:

a. Mengagendakan surat-surat keluar dan surat-surat masuk dengan tertib sesuai ketentuan yang berlaku.

b. Mengatur lalu lintas pembicaraan melalui telepon

c. Mendistribusikan semua surat-surat masuk kepada pejabat- pejabat yang berwenang di Kanca.

d. Menyiapkan surat-surat keluar untuk diserahkan kepada petugas ekspedisi.

e. Melayani tamu-tamu yang akan bertemu dengan Pinca.

3. *Assisten Branch Manager* (Wakil Kepala Cabang)

Adalah pejabat yang berada langsung di bawah Branch Manager dan diserahkan tugas untuk mengkoordinir pelaksanaan tugas dan pekerjaan

dalam unit kerja yang sesuai dengan bidangnya di kantor cabang serta tugas khusus yang diberikan oleh Branch Manager.

4. *PRO Retail* (Kepala Seksi Pelayanan)

Tugas dan wewenang :

a. Membina dan memberikan pengarahan kepada kepala Teller service, Kepala Customer Service dan Kepala Loan Service.
b. Menjamin kecepatan dan pelayanan tinggi dalam bidang Loan Service, Customer service, Teller Service dan Kantor Kas.
c. Menciptakan suasana kerja yang ramah, bersahabat, dapat dipercaya, disiplin dan dinamis demi pelayanan yang baik.
d. Merencanakan, mengorganisasikan, mendelegasikan dan mengontrol semua aktifitas bidang retail demi tercapainya target bidang pelayanan retail yang efisien dan efektif sehingga terwujud pertumbuhan asset dan keuntungan yang tinggi.

5. *Selling Officer*

Tugas dan wewenang:

a. Mengidentifikais potensi ekonomi di wilayah kerjanya, sehingga dapat mendukung penyusunan pasar sasaran (PS), kriteria nasbah yang dapat diterima (KND) dan rencana pemasaran tahunan (RPT) kanca.
b. Menyusun RPT yang menjadi tanggung jawabnya sesuai rencana kerja anggaran (RKA), PS, dan KND Kanca.

c. Menerapkan proses kredit sesuai dengan kebijakan umum perkreditan (KUP) BRI dan pedoman pelaksanaan Kredit (PPK).

d. Menjamin KUP (Kebijakan Umum Perkreditan) dan PPK (Pedoman Pelaksanaan Kredit) dilaksanakan secara benar dan konsisten untuk mencapai keuntungan yang maksimal dan resiko sekecil-kecilnya serta menciptakan pelayanan yang prima.

5. *Customer Service Officer*

Adalah menjamin tingkat pelayanan yang prima kepada sernua nasabah juga memastikan sernua pendataan dilakukan dengan benar.

6. *Customer Service*

a. Memberikan pelayanan informasi kepada nasabah, berkaitan dengan permohonan pembukaan rekening tabungan, deposito dan kredit serta memberi pelayanan kepada relasi bank lainnya.
b. Membuat daftar mutasi harian tabungan, deposito, dan cicilan pinjaman yang diberikan dan pendapatan bunga.
c. Memberikan pelayanan untuk pembukaan rekening tabungan, deposito dan registrasinya dalam buku tabungan serta memberikan pelayan untuk penukarapenggantian buku tabungan yang telah penuh, hilang/rusak dan penutupan rekening sesuai ketentuan yang berlaku.

d. Melakukan pendebetan atas rekening tabungan deposito untuk keperluan angsuran/pelunasan kewajiban debitur dan hal lainnya sesuai ketentuan yang berlaku.

e. Menerima dan atau meneruskan surat/dokumen masuk dan atau keluar dari bank ke alamat yang dituju, termasuk surat-surat/dokumenintern perusahaan.

f. Membuat laporan secara berkala :

1) Deposito yang akan jatuh tempo.

2) Laporan penerimaan tabungan, deposito, realisasi penerimaan angsuran kredit berikut penerimaan bunganya.

g. Menata berkas-berkas/ dokumen yang berkaitan dengan bidang jasa nasabah.

7. *Teller*

a. Membuka / menutup *Vault (Khasanah)* dan *brankas.*

b. Melayani, mencatat/membukukan setiap transaksi kas dan meneruskan bukti transakai tersebut kepada bidang *accounting* secara bertahap untuk setiap hari kerja bersangkutan.

c. Mengajukan permohonan penambahan /pengurangan kas kepada Direktur Utama bila terjadi kekurangan/kelebihan kas sesuai dengan batas wewenang yang diberikan.

d. Memberikan informasi kas menjelang jam tutup kas kepada Direktur Utama serta membuat mutasi kas pada hari bersangkutan.

e. Mensortir dan mengklasifikasikan pecahan mata uang tersebut dan mencocokannya dengan daftar posisi kas yang dibuat pada hari yang bersangkutan.

f. Membuat berita acara apabila terjadi selisih kas sesuai dengan batas yang ditentukan dan melaporkannya kepada direktur utama.

g. Mengembalikan sis akas ke dalam brangkas setelah jam tutup kas pada hari bersangkutan.

8. *Loan Service Head*

Tugas bagian operasional sebagai berikut :

Bagian Kredit bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat mengenai kredit serta melakukan penagihan dan pengawasan kredit yang telah disalurkan. Didalam tugasnya, Bagian Kredit dibantu dan membawahi Analisis Loan service, *Account Officer*, dan *Collector* (penagihan).

9. *Branch Manager Recovery* (bidang Penyelamatan Kredit)

Adalah memastikan peningkatan nilai kualitas aktivitas produksi cabang juga memastikan kredit yang bermasalah menjadai sekecil mungkin.

10. *Operasional Select Head* (Bidang Operasional)

Adalah mengelola opersional harian cabang untuk menjamin aktivitas dan efisiensi juga menjamin standar kualitas yang baik dalam bidang yang dibawahinya diantaranya Transaction Processing Head, Loan Administration Head dan Penyelia General Branch Administration (GBA)

11. Penyelia *General Branch Administration*

Adalah memantau anggaran biaya dan belanja kantor cabang juga menyelenggarakan atau memantau administrasi inventaris, seperti perlengkapan kantor dan kendaraan.

12. *Staff Loan Administration*

Adalah memastikan bahwa semua dokumen yang disimpan selalu aman baik dokumen pokok maupun dokumen pendukungnya.

13. *Transaction & Processing Officer*

Adalah memastikan aktivitas proses transaksi sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang ada, menganalisis opersional dan mengajukan usulan perbaikan ke kantor pusat juga, memastikan bahwa standar kualitas dan kecepatan proses transaksi selalu dalam. batas yang baik.

14. *Accounting & Control / Akuntansi dan control*

Tugas dan Tanggung jawab:

1. Internal Kontrol Cabang

2. Rekonsiliasi SL-GL

3. Mengelola bukti-bukti transaksi

4. Penyelesaian Suspense

5. Menyiapkan laporan untuk pihak ekstern/intern

6. Sebagai koordinator RKAP

7. Sebagai koordinator dalam Pemeriksaan Auditor Intern/Ekstern

15. *Bookeeping and Control Head*

Adalah melakukan semua fungsi pembukuan dan kontrol pada kantor cabang juga memastikan bahwa sernua transaksi telah dibukukan dengan benar.

16. *Financial Reporting*

Adalah melakukan fungsi pelaporan dan analisis atas laporan keuangan operasi sesuai dengan jenis laporan dan waktu yang telah ditetapkan.

4.1.1.3 Aspek Kegiatan PT.Bank Tabungan Negara

PT.Bank Tabungan Negara Cabang Cilegon merupakan salah satu Bank BUMN Di Indonesia yang Berfokus pada Pembiayaan Rumah.

A. Visi dan Misi PT.Bank Tabungan Negara

1. Visi PT.Bank Tabungan Negara

   Menjadi bank yang **terkemuka** dalam pembiayaan **perumahan**.

2. Misi PT.Bank Tabungan Negara

   a. Memberikan pelayanan unggul dalam pembiayaan perumahan dan industri terkait, pembiayaan konsumsi dan usaha kecil menengah.

b. Meningkatjan Keunggulan *Kompetitif* melalui inovasi pengembangan produk , jasa dan jaringan strategis berbasis teknologi terkini.

c. Menyiapkan dan mengembangkan *Human Capital* yang berkualitas, *professional* dan memiliki *Integritas* yang tinggi.

B. Status

Bentuk Perusahaan : Perseroan Terbatas

Nama Perusahaan : PT.Bank Tabungan Negara Cabang Cilegon.

Alamat : Jalan Sultan Agung Titayasa No.49, Cilegon.

Telepon : (0254) 392681, 391766, 393479

Faksimil : (0254) 393480

Website : www.btn.co.id

C. Bidang Usaha

1. Penghimpunan dana, dilakukan melalui produk-produk sebagai berikut:

a. Giro

1. Giro Rupiah : Produk simpanan dengan fleksibilitas tinggi yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Cek/BG atau media lainya.

2. Giro Valas : Produk simpanan dalam denominasi USD dengan fleksibilitas tinggi yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Cek/BG atau media lainnya

b. Deposito

1. Deposito Berjangka Rupiah : Simpanan berjangka dalam mata uang rupiah yang menguntungkan, terpercaya dan aman.

2. *Sertifikat deposito* : Simpanan dalam bentuk deposito berjangka yang sertifikat bukti penyimpanannya dapat dipindahtangankan.

3. *Deposito Valas* : Merupakan Simpanan berjangka dalam mata uang USD yang menguntungkan, terpercaya dan aman.

c. Tabungan

1. Tabungan Batara : Tabungan Multiguna yang aman untuk dana Anda dengan berbagai kemudahan yang terus meningkat.

2. Tabunagan e-batarapos : Merupakan peremajaan dari produk Tabanas Batara, diselenggarakan bekerjasama dengan PT. Pos Indonesia (Persero) melalui loket kantor Pos yang telah ditentukan

3. Tabungan Haji Nawaitu : Merupakan tabungan yang diperuntukkan bagi calon jemaah haji dalam rangka persiapan Biaya Perjalanan Ibadah Haji.
4. Tabungan Batara prima : Merupakan tabungan dengan suku bunga yang tinggi & fleksibilitas penarikan serta dilengkapi dengan fitur-fitur menarik.
5. Tabungan Batara Junior : Merupakan peremajaan dari tabungan Batara Pelajar dengan peruntukan lebih luas untuk semua kalangan yang sensitif terhadap biaya administrasi bulanan.
6. TabunganKu : TabunganKu adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan, guna menumbuhkan budaya menabung serta untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

2. Penggunaan dana dalam bentuk pinjaman kepada masyarakat untuk berbagai jenis dan sektor usaha terdiri dari :

a. Kredit Perorangan

1. KPR Bersubsidi
2. Kredit Griya Utama
3. KPR BTN Platinum
4. KPA

5. Kredit Griya Multi
6. Kredit Ringan Batara
7. Kredit Pemilikan Rumah took
8. Kredit Sewa Griya
9. Kredit Swadana

b. Kredit Umum/Korporasi

1. Kredit Yasa Griya/Kredit Konstruksi
2. Kredit Modal kerja-Kontraktor
3. Kredit modal kerja-Industri Terkait dengan Perumahan
4. Kredit Investasi
5. Kredit Usaha Rakyat
6. Non Cash Loan : Garansi Bank

3. Jasa-jasa Bank

a. ATM Batara
b. Kiriman Uang
c. *Inkaso*
d. *Safe Deposite Pos*
e. *Money chager*
f. Bank Garansi

4.2 Pembahasan

4.2.1 Prosedur Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) pada PT.Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Cilegon.

Prosedur pemberian kredit merupakan langkah-langkah yang harus ditempuh bank untuk setiap permohonan kredit yang diajukan oleh calon debitur, langkah-langkah yang dimaksud adalah tahapan yang harus dilalui oleh calon debitur mulai dengan diajukannya permohonan kredit sampai dengan disetujui. Sebelumnya pihak bank harus yakin bahwa calon debitur akan melunasi kredit yang diterimanya.

Pemberian kredit akan efektif apabila langkah-langkah tersebut diatas dilaksanakan dengan baik oleh semua pihak, baik pihak bank maupun pihak calon debitur. Penjelasan prosedur pemberian kredit yang dilaksanakan oleh PT.Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Cilegon dibagi dalam beberapa tahap, yaitu :

1. Tahap Permohonan Kredit

   Calon debitur mengajukan permohonan kredit pada PT.Bank Tabungan Negara, petugas *Teller* akan memberikan Formulir permohonan kredit perorangan dan mereka akan menjelaskan mengenai petunjuk pengisian formulir tersebut beserta data-data yang diperlukan. Persyaratn-persyaratan kredit yang harus dipenuhi oleh calon debitur adalah sebagai berikut:

   a. Untuk Setiap Permohonan

      1) Foto copy KTP Suami Istri (apabila sudah menikah)

      2) Foto copy Kartu Keluarga

3) Foto copy surat nikah atau surat peryataan belum menikah dari lurah
4) Foto copy bukti WNI
5) Foto copy buku tabungan
6) Foto copy bukti setoran biaya proses
7) Pas photo terbaru ukuran 4 X 6

b. Untuk pemohon berpenghasilan tetap :
1) Surat keterangan dari instansi atau perusahaan yang bersangkutan yang menerangkan bahwa calon pemohon kredit belum pernah mendapatkan fasilitas kredit Bank Tabungan Negara.
2) Surat keterangan gaji atau slip gaji terakhir.
3) Fotokopi NIP/NRP

c. Untuk pemohon berpenghasilan tidak tetap :
1) Surat keterangan dari lurah
2) Surat keterangan rincian penghasilan
3) Foto copy rekening Koran 3 bulan terakhir

Setelah formulir diisi oleh pemohon, formulir tesebut diserahkan kepada petugas *loan service* beserta data-data yang di perlukan untuk diperiksa mengenai kelengkapanya. Apabila persyaratan tersebut telah terpenuhi maka Petugas *Loan service* akan mencatat atau meregrister data permohonan kedalam File Informasi Pemohon (FIP) selanjutnya petugas akan mencetak slip skedul wawancara sebanyak 2 (dua) rangkap,yaitu :

a. Lembar 1 diserahkan kepada pemohon untuk dibawa pada saat akan wawancara.
b. Lembar 2 diserahkan kepada petugas wawancara beserta map berkas permohonan.

2. Tahap Analisis Kredit

Pada hari yang telah ditentukan dalam slip jadwal wawancara pemohon datang dan menyerahkan slip jadwal wawancara, selanjutnya dilakukan wawancara antara pihak PT. Bank Tabungan Negara dengan calon debitur. Tujuan PT. Bank Tabungan Negara melakukan wawancara ini adalah untuk mendapatkan informasi serta masukan-masukan mengenai keadaan yang sebenarnya, pemohon sebagai bahan pertimbangan dan pencocokan antara data pada formulir permohonan dengan keadaan yang sebenarnya. Tahap-tahap yang dilakukan pada saat proses wawancara, yaitu:

a. Pewawancara wajib memberikan informasi yang optimal sehubungan dengan kredit yang akan diberikan kepada pemohon, baik dari formulir permohonan, kelengkapan data, hak dan kewajiban pemohon, tingkat suku bunga serta ketentuan umum pengembalian kredit.
b. Pewawancara akan mengajukan beberapa pertanyaan yang bertujuan untuk meneliti data formulir permohonan kredit yang telah diisi oleh pemohon, pertanyaan tersebut akan difokuskan untuk mendapatkan kenyakinan mengenai :

1. Keberadaan data pemohon
2. Keberadaan penghasilan pemohon
3. Apakah pemohon mempunyai kewajiban lain yang harus dibayar setiap bulannya.

Selanjutnya setelah wawancara dilaksanakan, petugas wawancara akan memberikan tanda pengesahan pada slip jadwal wawancar sebanyak 2 (dua) lembar yang menjelaskan bahwa kegiatan wawancara telah dilaksanakan.

Setelah wawancara selesai dilakukan, petugas wawancara akan melaksanakan analisa kredit terhadap hasil wawancara dengan maksud agar kredit yang diberikan mencapai tujuan yaitu aman dan terarah. Tujuan utama dari analisis permohonan kredit adalah untuk memperoleh kenyakinan bahwa calon debitur mempunyai kemampuan untuk memenuhi kewajibannya kepada bank secara teratur, baik pembayaran pokok maupun bunganya sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati. Dalam melakukan analisa kredit seorang petugas wawancara menggunakan prinsip 5C sebagai dasar pemberian kredit, yaitu:

1) *Character*

Penilaian ini berdasarkan pada reputasi debitur dan latar belakang atas pengalaman calon debitur dalam memenuhi kewajibanya terhadap perusahaan, selain itu pemohon tidak termasuk dalam daftar hitam, daftar kredit macet Bank Indonesia. Hasil tersebut harus dapat

menyimpulkan bahwa calon debitur bertindak baik, jujur, dan tidak akan mempersulit pihak Bank di kemudian hari.

2) *Capacity*

Penilaian ini diutamakan pada kemapuan calon debitur untuk dapat mengembalikan dana kredit yang telah diberikan perusahaan pada jangka waktu yang telah ditetapkan sebelumnya, biasanya hal ini dapat dilihat dari penghasilan calon debitur.

3) *Capital*

Bank harus mengetahui bagaimana pertimbangan antara jumlah hutang dan jumlah modal sendiri. Untuk itu bank harus menganalisis neraca selama sedikitnya dua tahun terakhir.

4) *Collateral*

Bank meminta jaminan di maksudkan untuk menjaga apabila usaha yang dibiayai dengan kredit tersebut gagal atau sebab lain yang mengakibatkan pihak debitur tidak bisa melunasi.

5) *Condision of economic*

Dalam memberikan kredit bank terlebih dulu melihat situasi dan kondisi yang terjadi saat itu seperti kondisi politik, ekonomi, sosial, budaya dan lain-lain yang mempengaruhi keadaan pada saat tertentu kemungkinannya akan dapat mempengaruhi kelancaran usaha dari yang memperoleh kredit.

Setelah proses analisis tersebut dilaksanakan, petugas akan menyerahkan formulir hasil wawancara ke *Loan service* akan memperbaharui data pada File Informasi Permohonan (FIP).

3. Tahap Keputusan Kredit

Petugas *Loan administration* akan menerima berkas permohonan dari *loan service*, selanjutnya petugas akan membuat listing permohonan kredit dengan menyerahkan kepada petugas *Loan administration* akan membuat Daftar Usulan Pemohon (DUP) per jenis kredit dan membuat Undangan Rapat Komite Kredit (Rakomdit).

Rapat komite kredit dihadiri oleh pimpinan cabang, kepala unit kredit, serta kepala seksi lainnya dan pimpinan langsung oleh petugas *Loan Service*. Rapat ini bertujuan mendapatkan keputusan yang baik apakah kredit yang diajukan pada calon debitur akan disetujui, direkomendasikan atau ditolak. Setelah Rekomdit selesai, maka peserta rekomdit akan membubuhkan tandatangan pada DUP, petugas *Loan Administrasi* akan memisahkan berkas permohonan kredit yang disetujui atau ditolak berdasarkan DUP tersebut, kemudian petugas *Loan service* melakukan koreksi pada file informasi pemohon.

4. Tahap Persetujuan dan Pencairan Kredit

Setelah permohonan kredit yang diajukan disetujui oleh petugas kredit, kemudian debitur dengan pihak BTN membuat perjanjian kredit atau akad

kredit. Hal-hal yang tertera dalam akad kredit atau perjanjian kredit atau sebagai berikut :

a. Maksimun kredit ini adalah jumlah yang tertera dalam maksimal kredit yaitu jumlah tertinggi yang diizinkan kepada si penerima kredit.
b. Jangka waktu, menunjukan berapa lama waktu yang diberikan untuk pembayaran atau pelunasan kembali kredit tersebut.
c. Keperluan Kredit
d. Bunga atau provisi, merupakan penetapan bunga sesuai dengan kebijakan bank.
e. Bea materai, dalam perjanjian kredit tersebut dikenai bea materai
f. Bentuk kredit
g. Cara Penarikan dan cara pelunasan
h. Jaminan Kredit dalam jaminan atau agunan harus dikemukakan secara terperinci seperti jumlah jamina,nilai jaminan dan status kepemilikannya.
i. Asuransi, seperti jaminan kredit sebaiknya diasuransikan sesuai dengan sifat jaminan tersebut.

Permohonan kredit yang telah disetujui diserahkan kepada petugas *loan Administrasion* untuk dibuatkan Surat Persetujuan Penegasan pemberian Kredit (SP3K).Setelah SP3K keluar dan ditandatangani pemohon,calon debitur diperkenankan untuk mengikuti acara akad kredit yaitu acara penandatanganan daftar realisasi kredit dan perjanjian ini dihadiri notaries

dan developer untuk kredit KPR,sedangkan untuk kredit non-KPR tidak dihindari developer.

5. Tahap Pengawasan dan Pembinaan Kredit

Pengawasan merupakan salah satu fungsi menajemen, perusahaan melakukan pengawasan dengan tujuan agar debitur dapat memenuhi kewajibannya dengan baik dan bank terhindar dari resiko perkreditan pengawas kredit dilakukan atas pembayaran angsuran kredit, penggunaan kredit, jangka waktu kredit, keadaan barang jaminan dan perkembangan usaha debitur.

Pengawasan kredit dilakukan agar debitur dapat memanfaatkan fasilitas kredit yang telah diterima dengan efisien dan efektif,sehingga memperkecil kemungkinan terjadinya kredit macet.

Pembinaan kredit dilakukan oleh bagian *loan recovery* dengan cara via telepon dan pemberian surat peringatan.Surat ini sebagai sarana atau alat bagi Telepon dan pemberian surat peringatan.Surat ini sebagai sarana atau alat bagi pihak bank untuk mengingatkan debiturnya atas kelalaian dalam pembayaran kredit.Surat peringatan yang diberikan berupa :

a. Surat Pemberitahuan Angsuran Pertama (SPA I),yang berisikan konfirmasi pembayaran angsuran kepada debitur baru yang s/d tanggal 10 belum melakukan pembayaran angsuran bulan kedua sejak akad kredit.

b. Surat Peringatan Angsuran Kedua (SPA II),yang berisikan konfirmasi pembayaran angsuran yang belum dibayar beserta denda dan tunggakan.

c. Surat Penyelesaian Tunggakan Pertama (SPT I),yang berisikan konfirmasi untuk menyelesaikan pembayaran denda dan tunggakkan

d. Surat Penyelesaian Tunggakan Kedua (SPT II),yang berisikan peringatan terakhir penyelesaian tunggakan dengan batas tertentu dan pelimpahan wewenang dari pihak bank kepada pengadialn negeri mengenai penagihan tunggakan debitur.

e. Surat Penyelesaian Tunggakan ketiga (SPT III),Berisikan Penyelesaian seluruh tunggakan-tunggakan atau sisa hutang dengan batas waktu tertentu dan tindakan lebih lanjut berupa penagihan seketika seluruh sisa hutang.

f. Surat Penegasan Seluruh Sisa Hutang, berisikan pelunasan seketika sisa hutang tersebut dan penagihannya disertakan kepada instansi yang berwenang (Pengadilan Negeri)

g. Surat Peringatan Terakhir Pelunasan Seluruh Sisa Hutang.

6. Tahap Penyelesaian Kredit

Tahap Penyelesaian kredit adalah tahap pelunasan segala kewajiban debitur terhadap perusahaan yang mengakibatkan berakhirnya ikatan perjanjian kredit. Dalam tahap ini pihak Bank mengadakan perhitungan semua kewajiban yang mencangkup hutang pokok, hutang bunga, denda dan

lainya. Apabila debitur telah memenuhi kewajibannya, bank akan menerbitkan Surat tanda Pelunasan Kredit untuk debitur tersebut.

Dari pembahasan yang telah dijelaskan oleh penulis diatas maka dapat dilihat bahwa prosedur pemberian kredit pemilikan rumah pada PT. Bank Tabungan Negara sudah sesuai dengan prosedur yang ada. Keuntungan yang dapat diambil adalah mempermudah dalam pemberian kredit karena prosedur yang ada di PT. Bank Tabungan Negara sudah memenuhi syarat pemberian kredit, sehingga diharapkan kredit yang diberikan dapat terlunasi sesuai kesepakatan yang ada dan tidak terjadi permasalah kredit.

Disamping kelebihan tersebut ternyata ada beberapa kelemahan dalam dilaksanakanya prosedur pemberian kredit tersebut yaitu, dalam tahap permohonan kredit banyak sekali calon nasabah melakukan kesalahan dalam penulisan Form Permohonan Kredit yang menyebabkan banyaknya penolakan pada permohonan pengkreditan. Selain itu terjadi pada Tahap Analisis Kredit dimana dalam proses wawancara tidak dilakukannya secara maksimal mengenai informasi dari calon pemohon kredit tersebut yang mengakibatkan adannya informasi yang tidak lengkap dan jelas yang akan mempengaruhi Tahap keputusan kredit. Dan akan berdampak pada permasalahan pada tahap selanjutnya yaitu Tahap Penyelesaian kredit yang tidak akan terpenuhi.

4.2.2 Pelaksanaan Audit Internal Pemberian kredit Pemilikan Rumah (KPR) Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Cilegon.

Pelaksanaan audit internal secara keseluruhan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Cilegon, auditor melakukan pemeriksaan periodik dan pemeriksaan khusus. Dimana pemeriksaan periodik yaitu pemeriksaan rutin terhadap unit kerja minimal satu tahun sekali, sedangkan pemeriksaan khusus yaitu pemeriksaan terhadap hasil temuan dari pemeriksaan periodik yang perlu dilakukan pemeriksaan lebih lanjut, apabila ada masalah tertentu yang memerlukan penanganan segera maka dibutuhkan penilaian dari kepala divisi audit dan kepala cabang.

Didalam pelaksanaan audit internal PT. Bank Tabungan Negara (Persero) melakukan kualifikasi audit internal yang dapat menunjang kinerja auditor dalam melaksanakan pekerjaannya. Kualifikasi auditor tersebut terbagi dalam dua kriteria, yaitu : Independensi auditor dan Kompetensi auditor.

1. Independensi Auditor Internal

Posisi auditor internal pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) cabang Cilegon memiliki kedudukan khusus, yang terpisah dari semua kegiatan operasi perusahaan dan tidak terlibat langsung dalam aktivitas perusahaan. Dengan adanya kedudukan khusus tersebut, merupakan salah satu fungsi yang independen untuk bertanggung jawab langsung dan memperoleh wewenang dari kepala cabang.

Maka dari itu PT. Bank Tabungan Negara (persero) dengan kedudukan auditor yang terpisah mampu memberikan laporan apa adanya tanpa ada tekanan dari pihak manapun, memdapatkan akses dengan mudah pada setiap objek yang dioperiksanya dan dengan dimilikinya pengetahuan dan pengalaman yang memadai membuat auditor internal mampu memberikan rekomendasi yang diperlukan.

2. Kompetensi Auditor Internal

Dengan adanya auditor yang kompeten akan sangat menguntungkan bagi pihak perusahaan dalam melaksanakan kegiatan perusahaan tersebut. Oleh sebab itu PT. Bank Tabungan Negara (Persero) melaksanakan audit internal yang terdiri dari 1 (satu) orang kepala divisi audit internal dan 3 (tiga) orang staf audit internal yang seluruhnya mempunyai pengalaman dalam bidang audit yang dapat dilihat pada gambar 4.1. Untuk menambah wawasan dan pengalaman dari para auditor internal di perusahaan maka diadakan pelatihan aspek teknis dan pendidikan umum perbankan, kemudian para auditor internal diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan perbankan dan memperluas pengalaman dan praktek pemeriksaan. auditor internal pada PT. Bank Tabungan Negara memiliki pengetahuan dan kemampuan teknis yang memadai dalam melaksanakan audit dan juga memiliki ketegasan sikap, teliti dan bertanggung jawab atas hasil audit yang dilakukan.

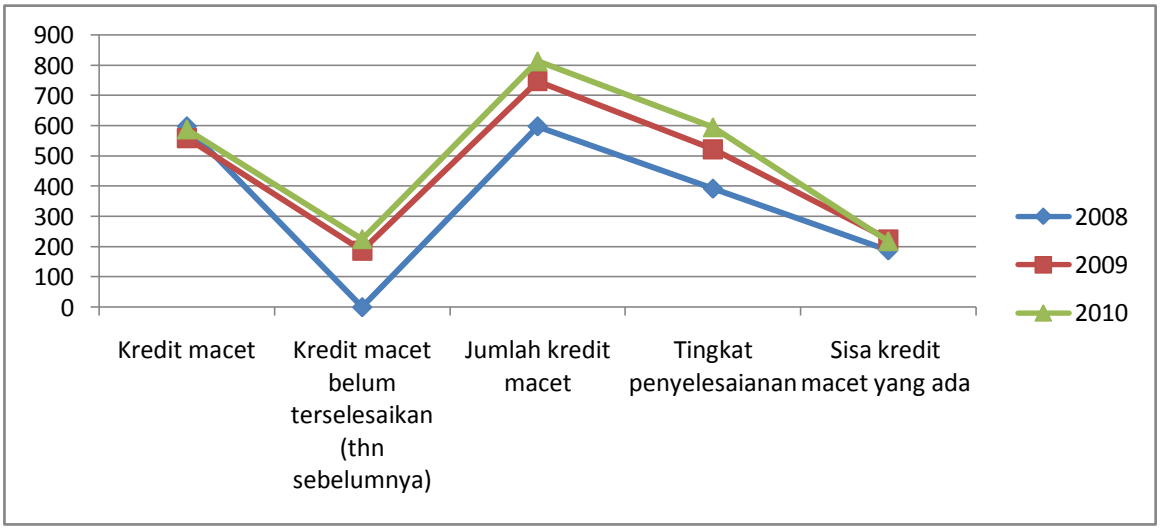
Tabel 4.1
Fluktuasi kredit macet
Pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Cilegon
Tahun 2008-2010

(Rp. Juta)

Keterangan	Tahun		
	2008	2009	2010
Kredit macet	597,2	559,54	588,20
Kredit macet belum terselesaikan (thn sebelumnya)	-	**187,7**	**225,03**
Jumlah kredit macet	597,2	747,24	813,23
Tingkat penyelesaianan	**391,5**	**522,21**	**595,10**
Sisa kredit macet yang ada	**187,7**	**225,03**	**218,13**

Gambar 4.3
Fluktuasi kredit macet
Pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Cilegon
Tahun 2008-2010

(Rp. Juta)



Dengan adanya tabel 4.1 dan gambar 4.3 dapat dilihat bahwa kompetensi auditor dalam kualifikasi jumlah karyawan yang hanya 4 auditor internal, sehingga dapat menyelesaikan penyelesaian masalah tidak sampai 100 % yang dapat dilakukan pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Cilegon.

Dengan adanya audit internal dapat menciptakan suatu pelaksanaan pemberian kredit yang sehat dan aman sehingga dapat memperkecil resiko tidak tertagihnya kredit yang diberikan. Penerapan audit internal dalam pemberian kredit di PT. Bank Tabungan Negara (persero) yang dilaksanakan oleh auditor internal dapat menekan terjadinya kredit macet.

Kegiatan pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Cilegon dalam divisi audit internal khusus pemberian kredit, yaitu melaksanakan audit internal dengan tahapan- tahapan yang telah di susun sebelumnya yaitu diawali pada program audit internal kredit sampai dengan adanya tindak lanjut audit internal kredit.

1. Program Audit Internal Kredit

Program kerja audit internal adalah salah satu bagian penting dalam proses pemeriksaan khususnya perkreditan yang dilakukan oleh bagian audit internal. Karena didalamnya terdapat berbagai petunjuk langkah-langkah atau tindakan-tindakan yang diambil selama melakukan pemeriksaan yang berhubungan dengan kredit. Sebagai panduan umum para auditor dalam melaksanakan pemeriksaan kredit, maka perlu disusun audit program yang berisi langkah-langkah yang sistematis agar pelaksanaan pemeriksaan yang dilakukan tersususn dan terencana dengan baik.

Program kerja audit internal kredit di PT. Bank Tabungan Negara cabang Cilegon yaitu program pemeriksaan kredit Tahunan. Berdasarkan wawancara dengan pejabat yang berwenang, yaitu staf audit internal maka diperoleh program yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Disusun berdasarkan rencana kerja manajerial
2. Memuat seluruh kegiatan pemeriksaan kredit yang telah direncanakan
3. Memuat kegiatan pemeriksaan kredit yang diinstruksikan oleh manajemen
4. Penyusunan memerlukan koordinasi (sinergi) antara bidang-bidang audit pada internal audit kantor perusahaan dan audit internal divisi.
5. Memuat rencana pemeriksaan kredit yang meliputi :
   a. Objek audit (bagian perkreditan)
   b. Jadwal dan lokasi waktu
   c. Personalia
   d. Perkiraan biaya
   e. Periode
   f. Penyusunan program audit, mereview program audit.
   g. Nomor kertas kerja audit (KKA/KKP)
   h. Tujuan audit
   i. Langkah-langkah audit
   j. Personil yang mengijinkan langkah-langkah tersebut.

Program tersebut diatas dibuat ditingkat divisi dan kantor perusahaan sesuai dengan bidang yang ada dan sebelum dilaksanakan terlebih dahulu harus disetujui oleh koordinator atau kepala audit internal.

2. Tahap-Tahap Pelaksanaan Audit Internal Kredit

Prosedur audit internal dalam menjalankan pemeriksaan kredit pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Cilegon di jalankan secara bulanan, dimana dalam menjalankan tugasnya, auditor internal harus memberitahukan terlebih

dahulu kebagian perkreditan dan berwenang memeriksa dokumen-dokumen buku dan catatan dibagian perkreditan. Dalam melaksanakan pemeriksaan kredit, auditor internal juga melakukan semua fungsi audit internal, yang mencangkup kegiatan *compliance*, *verification*, dan *evaluation.*

1. *Compliance*

   Audit internal melakukan penilaian ketaatan para karyawan bagian perkreditan terhadap prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan, apakah telah dilaksanakan dengan benar. Contohnya antara lain :

   a. Memeriksa kebenaran dari pengisian formulir pada bagian analis kredit, apakah data-data yang diisi oleh calon debitur sudah benar dan persyaratannya sudah lengkap.
   b. Memeriksa penandatanganan dokumen calon debitur, apakah telah ditandatangani oleh bagian analis kredit dan kepala cabang.
   c. Menilai apakah prosedur pemberian kredit telah mendapat persetujuan dari pihak yang berwenang, yang terdiri dari kepala cabang, analis kredit dan petugas *loan service*

2. *Verification*

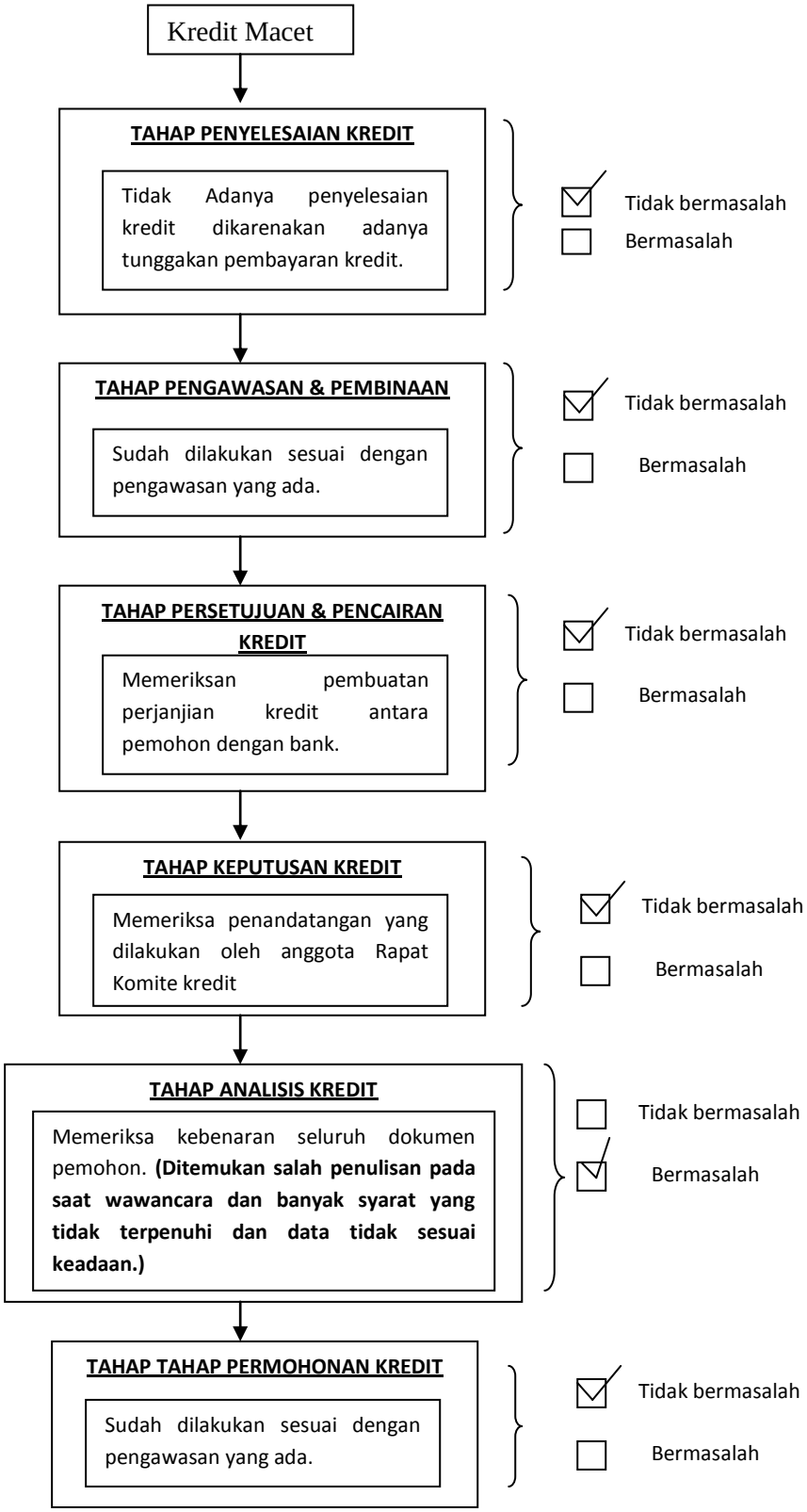
   Dalam hal verifikasi, auditor internal melakukan audit terhadap kebenaran dokumen-dokumen, catatan-catatan dan laporan-laporan pemberian kredit, contohnya antara lain :

a. Memeriksa apakah seluruh dokumen dan catatan perkreditan calon debitur telah dicatat dengan benar oleh petugas *Loan service* dan bagian analisis kredit, adapun dokumen yang diperiksa seperti : bukti-bukti aplikasi kredit.
b. Memeriksa ketepatan dan kebenaran perhitungan dan penjumlahan serta perkalian dokumen-dokumen perkreditan calon debitur, adapun dokumen yang diperiksa seperti : daftar plafond kredit yang telah ditentukan oleh perusahaan dengan tarif yang tercantum pada ketentuan kredit.
c. Meneliti penentuan harga pemberian kredit yang diberikan dengan memeriksa penentuan tarif kecil yang telah ditetapkan oleh PT. Bank Tabungna Negara (Persero).

3. *Evaluation*

Auditor internal mengawasi apakah perkreditan yang telah dilaksanakan dengan benar sesuai dengan system, prosedur dan kebijakan yang telah ditentukan oleh perusahaan. Apabila terdapat penyimpangan maka auditor internal harus segera melaporkan kepada kepala cabang. Selain itu auditor internal juga memberikan saran-saran dan rekomendasi untuk memperbaiki penyimpangan- penyimpangan yang terjadi. Auditor internal melakukan penilaian secara terus menerus terhadap pelaksanaan perkreditan yang terjadi.

Pelaksanaan Audit Internal Pemberian Kredit
Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Cilegon



Sumber : PT. Bank Tabungan Negara, 2009 (diolah Kembali)

Gambar 4.4
Pelaksanaan Audit Internal

3. Laporan Hasil Audit Internal Kredit

Laporan audit internal dibuat setelah auditor internal selesai melaksanakan audit, laporan audit ini akan di arsipkan oleh audit internal dan selanjutnya diberikan kepada auditee (tembusan kepada kepala cabang). Laporan yang dibuat mengandung uraian mengenai kegiatan apa yang dikerjakan dalam audit serta bagian-bagian mana yang memerlukan perbaikan dan rekomendasi yang diusulkan.

Langkah-Langkah dalam pembuatan laporan audit pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Bandung adalah sebagai berikut :

1. Mengolah data yang diperoleh dari kertas kerja audit menjadi draft laporan audit (belum ditandatangani).
2. Mendiskusikan temuan-temuan audit dengan bagian yang diaudit jika masih ada hal-hal mendasar yang tidak jelas.
3. Membuat laporan audit yang ditandatangani oleh auditor penanggung jawab pelaksana, kepada audit internal tersebut dan auditee (bagian yang terkait).

Setelah laporan hasil audit selesai dibuat dan ditandatangani oleh kepala auditor dan kepala perkreditan maka pendistribusian laporan tersebut :

1. Dikirimkan kebagian yang menjadi objek audit, yaitu bagian perkreditan.
2. Di arsip di bagian audit internal
3. Dikirim ke kepala cabang untuk ditindak lanjuti

Dalam laporan audit tersebut, auditor memberikan pendapat mengenai pelaksanaan audit internal perkreditan dan terhadap temuan tersebut, auditor memberikan saran-saran perbaikan kepada kepala cabang.

4. Tindak Lanjut Hasil Audit Internal Kredit

Setelah laporan audit diberikan kepada auditee, pihak auditor akan melakukan *follow up* sampai tindakan perbaikan berjalan dengan baik. Auditor akan melaporkan kesalahan-kesalahan yang menyimpang dan yang tidak sesuai dengan prosedur dan kebijakan perusahaan dalam laporan audit. Laporan audit yang dilaporkan oleh audit internal akan ditindak lanjuti langsung oleh masing-masing manajer yang ada ditiap bagian dalam perusahaan. Apabila masing-masing manajer tersebut tidak melakukan tindak lanjut, maka audit internal berhak untuk mengingatkan manager tersebut agar kesalahan dan penyimpangan yang ditemukan tersebut dapat segera ditindak lanjuti dan diperbaiki. Sehingga tidak menghambat efektivitas perkreditan yang mungkin dapat merugikan perusahaan.

Dari pembahasan yang telah dipaparkan oleh penulis tentang pelaksanaan audit internal pemberian kredit pemilikan rumah (KPR) pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Cilegon, sudah dilakukan secara memadai dengan dilakukannya seluruh tahapan-tahapan yang ada, yaitu : diawali dengan tahapan penyusunan program audit internal, tahapan selanjutnya adalah tahapan pelaksanaan audit internal, tahapan laporan hasil audit internal dan tahap terakhir adalah tahapan tindak lanjut dari manajemen. Dimana di dalam pelaksanaan audit ini, pihak auditor telah menemukan permasalahan yang terjadi pada prosedur pemberian kredit, yaitu permasalahan yang ada pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Cilegon terletak pada salah satu tahapan pada prosedur pemberian kredit yang dapat dilihat pada gambar 4.4 diatas.

Dari gambar tersebut terlihat bahwa auditor telah menemukan penyebab terjadinya kredit macet yaitu pada tahap analisis kredit dimana pada tahap tersebut terjadi kesalahan dalam penulisan yang dilakukan pewawancara terhadap form pemohon dan pada proses wawancara tidak dilakukan secara maksimal mengenai data pemohon yang berpengaruh terhadap tahap selanjutnya yaitu tahap keputusan kredit dimana keputusan tersebut dianggap tidak layak dikarenakan data yang diperoleh tidak sesuai fakta dan berakibat adanya penunggakan pembayaran yang sering disebut kredit macet. Salah satu penyebab kredit macet pada prosedur pemberian kredit ini dapat dikategorikan sebagai *Complacency* yang artinya sikap memudahkan suatu masalah atau informasi dalam proses kredit akan mengakibatkan terjadinya kegagalan atas pelunasan kembali kredit yang diberikan

Dapat dilihat dari kinerja auditor internal pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Cilegon dalam penerapan audit internal sudah memadai dengan adanya penemuan permasalahan pada prosedur pemberian kredit pemilikan rumah.

Dalam kelebihan yang telah dipaparkan oleh penulis diatas, kekurangan terletak pada kualifikasi auditor, yang dapat dilihat tabel 4.1 dan gambar 4.3 dimana pada jumlah karyawan audit internal yang kurang hanya terdiri dari 4 karyawan audit internal, ternyata dapat mempengaruhi penyelesaian permasalahan yang ada di kantor cabang PT. Bank Tabungan Negara Cabang Cilegon penyelesaian kredit macet tidak dapat diselesaikan hingga 100% yang menyebabkan jumlah kredit macet tahun berikutnya menjadi lebih besar dari permasalahan yang ada di tahun yang sebenarnya .