

Situs Jurnal : <http://ejournal.stiepancasetia.ac.id/index.php/jieb>

Jilid 9 Nomor 1 Juli 2023

Hal 015 - 029

## ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERN PEMBERIAN KREDIT PENSIUN SEJAHTERA PADA PT BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL KANTOR CABANG BANJARMASIN

Musthafa, Annisa Yunia\*

**Abstrak:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem pengendalian intern pemberian kredit pensiun sejahtera PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Banjarmasin. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Metode yang digunakan adalah analisis data model *Miles and Huberman* untuk mengetahui aktivitas dalam analisis data kualitatif yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pengendalian intern dalam PT BTPN Kantor Cabang Banjarmasin sudah sesuai dengan SOP yang ditetapkan namun harus ditingkatkan lagi pengawasan serta pemantauan dalam memberikan kredit. Fenomena selama ini terdapat adanya kesalahan input dokumen pemberian kredit pensiun sejahtera, tidak adanya jaminan kredit untuk meminimalkan kredit, belum adanya pemeriksaan di lapangan, dengan kondisi nasabah sebelum pengajuan kredit diterima, tidak adanya audit kredit bagi nasabah yang mengalami telah pembayaran. Sistem pengendalian intern pemberian kredit pensiun sejahtera yang seharusnya dijalankan pada PT BTPN Kantor Cabang Banjarmasin berdasarkan komponen sistem pengendalian intern yaitu adanya pemisahan tanggung jawab dan wewenang pada masing-masing bagian yang terkait. Setiap transaksi atas proses pemberian kredit telah ditandatangani oleh pihak yang berwenang. Untuk mencegah kredit macet yaitu dengan membuat daftar piutang lancar dan tidak lancar, melakukan pengecekan Bank Indonesia *Checking*, pengawasan dan pemantauan atas pemberian kredit yang diberikan kepada karyawannya secara berkala.

**Kata kunci:** *Sistem Pengendalian Intern Pemberian Kredit Pensiun Sejahtera*

## Latar Belakang

Perbankan merupakan salah satu sektor yang diharapkan berperan aktif dalam menunjang kegiatan pembangunan nasional atau regional. Peran itu diwujudkan dalam fungsi utamanya sebagai lembaga intermediasi atau institusi perantara antara debitur dan kreditur. Dengan demikian, pelaku ekonomi yang membutuhkan dana untuk menunjang kegiatannya dapat terpenuhi seiring dengan perkembangan zaman, sehingga roda perekonomian menjadi bergerak. Hingga akhirnya keberadaan bank sangat mempengaruhi perkembangan ekonomi masyarakat, mulai dari tingkat Negara dan bahkan tingkat Internasional. Menurut Kasmir (2020) Undang-Undang RI No 10 Tahun 1998 Tanggal 10 November 1998, “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Sebagian besar bank masih mengandalkan sumber pendapatan utamanya yaitu berasal dari operasional kredit”.

Peranan kredit dalam operasional bank sangat penting, mengingat sumber utama pendapatan suatu bank memang berasal dari operasional kredit. Sebelum melakukan pemberian kredit kepada calon debiturnya, bank terlebih dahulu harus melihat kualitas dari calon debiturnya, apakah calon debitur tersebut memenuhi kriteria dalam persyaratan kredit atau tidak. Disamping itu, sebelum kredit diberikan kepada calon debitur, bank terlebih dahulu mengadakan analisis.

Menurut Krismiaji (2020) sistem pengendalian intern adalah proses, karena hal tersebut menembus kegiatan operasional organisasi sehingga pengendalian intern hanya dapat menyediakan keyakinan yang memadai, bukan keinginan mutlak. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa sebaik apapun pengendalian intern itu dirancang dan dioperasikan tidak dapat sepenuhnya efektif dalam mencapai tujuan pengendalian intern meskipun telah dirancang dan disusun sedemikian rupa dan sebaik-baiknya. Namun keberhasilannya tergantung pada kompetisi dan kendala dari pada pelaksanaannya dan tidak terlepas dari berbagai keterbatasan.

Untuk mengurangi risiko terjadinya kesalahan di dalam sistem pengendalian intern terdapat unsur-unsur sistem pengendalian intern yang melingkupinya. Menurut Lubis dan Dewi (2020) mengemukakan bahwa unsur-unsur sistem pengendalian intern yang terdiri dari Struktur organisasi yang memisahkan tanggungjawab fungsional secara tegas, Sistem wewenang dan prosedur pencatatan yang memberi perlindungan terhadap unsur-unsur laporan keuangan, Praktik yang sehat dalam pelaksanaan tugas dan fungsi setiap unit, dan karyawan bermutu sesuai dengan tanggung jawabnya. Apabila unsur-unsur sistem pengendalian intern itu diterapkan kemungkinan terjadinya kesalahan di dalam sistem pengendalian intern dapat diminimalisasikan.

Bank menerapkan sistem pengendalian intern yang terdiri atas komponen sistem pengendalian intern. Menurut Zamzami, Nusa, dan Faiz, (2020) komponen sistem pengendalian intern

tersebut terdiri dari lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, kegiatan pemantauan.

Komponen aktivitas pengendalian ini merupakan kebijakan dan prosedur yang dibuat untuk memberikan keyakinan bahwa petunjuk yang dibuat oleh manajemen telah dilakukan dengan baik, tetapi kenyataan dilapangan menyatakan bahwa PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Banjarmasin dalam melakukan Program Skepia yang dijalankan oleh bagian *Loan Administration/Credit Support Admin* mengalami kendala.

Kesalahan penginputan data dokumen bagian *Loan Administration* dengan memunculkan dua data master dengan nama dan NIK nasabah yang sama tetapi dengan alamat nasabah yang berbeda, sehingga data nasabah tersebut tidak bisa diverifikasi karena ada dua master atau dua data nasabah dengan nama dan NIK sama yang muncul di Program Skepia, seharusnya hanya satu nama nasabah atau satu data master terbaru yang muncul di sistem Program Skepia.

Masalah tersebut ada pada saat migrasi data debitur muncul menjadi dua data master sehingga tidak bisa diverifikasi data tersebut. Adanya kesalahan input data debitur yang dilakukan oleh bagian *Loan Administration/Credit Support Admin* pada saat transaksi serta terkadang jaringan gangguan sehingga untuk masuk ke program tersebut menunggu hingga tersambung.

Oleh karena itu, sesuai dengan penjelasan di atas mengenai fenomena yang terjadi pada komponen sistem pengendalian intern yang terjadi di PT Bank Tabungan

Pensiunan Nasional Kantor Cabang Banjarmasin yaitu komponen penilaian risiko dan aktivitas pengendalian maka diperlukan adanya suatu pengendalian intern yang baik dan memadai sehingga dapat diterapkan dalam aktivitas perkreditan yang dapat membantu manajemen dalam mengendalikan aktivitas perusahaannya.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat penulis rumuskan permasalahan yang akan diteliti yaitu: (1) bagaimana yang selama ini sistem pengendalian intern pemberian kredit pensiun sejahtera pada PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Banjarmasin; dan (2) bagaimana seharusnya yang dilakukan pihak PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Banjarmasin dalam menjalankan sistem pengendalian intern pemberian kredit pensiun sejahtera.

## Studi Literatur Pengendalian Intern

Menurut Krismiaji (2020) pengendalian intern (*internal control*) adalah rencana organisasi dan metode yang digunakan untuk menghasilkan informasi yang akurat dan dapat dipercaya, memperbaiki efisiensi, dan mendorong ditaatinya kebijakan manajemen. Tujuan dilakukannya pengendalian adalah untuk mencegah timbulnya kerugian bagi sebuah organisasi, yang timbul karena keputusan manajemen yang tidak baik, kesalahan yang tidak disengaja dalam pencatatan dan pemrosesan data, kehilangan atau kerusakan catatan secara tidak sengaja, dan tidak ditaatinya kebijakan manajemen dan peraturan lainnya oleh para karyawan.

Menurut Lubis dan Dewi (2020) unsur-unsur sistem pengendalian intern

terdiri dari: (1) struktur organisasi yang memisahkan tanggungjawab fungsional secara tegas; (2) sistem wewenang dan prosedur pencatatan yang memberi perlindungan terhadap unsur-unsur laporan keuangan yang terdiri dari aktiva, utang, pendapatan, dan biaya; (3) praktik yang sehat di dalam pelaksanaan tugas dan fungsi setiap unit; dan (4) karyawan yang bermutu sesuai dengan tanggung jawabnya.

Menurut Zamzami, F., Nusa, N.D., dan Faiz, (2020) *flowchart* (bagan aliran) adalah gambar yang menggunakan lambang-lambang baku untuk menggambarkan sistem. Bagan alir mencatat cara proses bisnis dan arus dokumen.

### **Pemberian Kredit**

Menurut Kasmir (2020) sebelum debitur memperoleh kredit terlebih dahulu harus melalui tahapan-tahapan penilaian mulai dari pengajuan proposal kredit dan dokumen-dokumen yang diperlukan, pemeriksaan keaslian dokumen, analisis kredit sampai dengan kredit dikururkan. Tahapan-tahapan dalam memberikan kredit ini dikenal dengan nama prosedur pemberian kredit. Secara umum akan dijelaskan prosedur pemberian kredit oleh badan hukum sebagai berikut: (1) pengajuan proposal; (2) penyelidikan berkas pinjaman; (3) penilaian kelayakan kredit; (4) wawancara pertama; (5) peninjauan ke lokasi (*on the spot*); (6) wawancara kedua; (7) keputusan kredit; (8) penandatanganan akad kredit/perjanjian lainnya; dan (9) realisasi kredit.

Menurut Kasmir (2020) beberapa prinsip-prinsip penilaian kredit yang sering dilakukan yaitu dengan analisis 5C yaitu: (1) *character* adalah sifat atau watak

seseorang dalam hal ini calon debitur, agar memberikan keyakinan kepada bank bahwa sifat atau watak dari orang-orang yang akan diberikan kredit benar-benar dapat dipercaya; (2) *capacity*, untuk melihat kemampuan calon nasabah dalam membayar kredit yang dihubungkan dengan kemampuannya mengelola bisnis serta kemampuannya mencari laba; (3) *capital*, biasanya bank tidak akan bersedia membiayai suatu usaha 100%, artinya setiap nasabah yang mengajukan permohonan kredit harus pula menyediakan dana dari sumber lainnya atau modal sendiri; (4) *collateral* merupakan jaminan yang diberikan calon nasabah baik yang bersifat fisik maupun non fisik; dan (5) *condition*, yaitu dalam menilai kredit hendaknya juga dinilai kondisi ekonomi sekarang dan untuk di masa yang akan datang sesuai sektor masing-masing.

Menurut Kasmir (2020) unsur-unsur yang terkandung dalam pemberian suatu fasilitas kredit adalah sebagai berikut: (1) kepercayaan, yaitu suatu keyakinan pemberi kredit (bank) bahwa kredit yang diberikan benar-benar diterima kembali di masa tertentu di masa datang; (2) kesepakatan, yaitu adanya kesepakatan antara si pemberi kredit dengan si penerima kredit; (3) jangka waktu, mencakup masa pengembalian kredit yang telah disepakati, (4) risiko, yaitu semakin panjang suatu jangka waktu suatu kredit semakin besar risiko tidak tertagih, demikian pula sebaliknya; dan (5) balas jasa, yaitu akibat dari pemberian fasilitas kredit bank tentu mengharapkan suatu keuntungan dalam jumlah tertentu.

Menurut Zamzami, F., Nusa, N.D., dan Faiz, (2020) dokumen kredit yang

digunakan adalah: (1) formulir permohonan kredit; (2) kuitansi; dan (3) bukti pengeluaran kas.

Menurut Kasmir (2020) pemberian suatu fasilitas kredit mempunyai tujuan tertentu. Tujuan pemberian kredit juga tidak akan terlepas dari misi bank tersebut didirikan. Dalam praktiknya tujuan pemberian suatu kredit sebagai berikut: (1) mencari keuntungan, yaitu bertujuan untuk memperoleh hasil dari pemberian kredit; (2) membantu usaha nasabah yang memerlukan dana, baik dana untuk investasi maupun dana untuk modal kerja; dan (3) membantu pemerintah, yaitu semakin banyak kredit yang disalurkan oleh pihak perbankan, maka semakin baik, mengingat semakin banyak kredit berarti adanya kucuran dana dalam rangka peningkatan pembangunan di berbagai sektor.

Menurut Silandoe dan Ilyas (2020) ditinjau dari bentuknya, perjanjian kredit perbankan pada umumnya menggunakan bentuk perjanjian baku. Perjanjian baku adalah perjanjian yang bentuk dan isinya telah terlebih dahulu dipersiapkan oleh kreditur kemudian diberikan kepada debitur.

Menurut Kasmir (2020) ketidakmampuan nasabah dalam melunasi kreditnya, dapat ditutupi dengan suatu jaminan kredit. Fungsi jaminan kredit adalah untuk melindungi bank dari kerugian. Dengan adanya jaminan kredit di mana nilai jaminan biasanya melebihi nilai kredit, maka bank akan aman.

Menurut Kasmir (2019) pensiun adalah hak seseorang untuk memperoleh penghasilan bekerja setelah sekian tahun dan sudah memasuki usia pensiun atau ada

sebab-sebab lain sesuai dengan perjanjian yang telah ditetapkan.

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2021) penelitian deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk mengambil kesimpulan yang lebih luas. Dengan digunakan metode kualitatif ini tujuan dapat dicapai, karena data yang diperoleh lebih mendalam, lebih lengkap, kredibel, dan bermakna. Berdasarkan pendekatan ini, peneliti mengumpulkan, mempersiapkan serta menganalisis data yang berasal dari wawancara, daftar plafon dan jangka waktu pinjaman, maupun dokumentasi sehingga dapat memberikan gambaran mengenai sistem pengendalian intern pemberian kredit pensiun sejahtera pada PT BTPN Kantor Cabang Banjarmasin .

Dalam penelitian ini perlu diketahui definisi operasional variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2021). Dalam penelitian ini penulis hanya menggunakan satu variabel, yaitu variabel bebas atau variabel independen. Menurut Sugiyono (2021) variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen atau terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah analisis sistem pengendalian intern pemberian kredit pensiun sejahtera.

Populasi pada penelitian ini data jumlah pemberian kredit pensiun sejahtera pada PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Banjarmasin dalam total 3 tahun terakhir ini sebesar Rp 12.129.321 dan data jumlah kredit macet pemberian kredit pensiun sejahtera pada PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Banjarmasin dalam total 3 tahun terakhir ini sebesar Rp 312.665.

Menurut Sugiyono (2021) sampel adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Jadi, berdasarkan penjelasan tersebut peneliti memutuskan untuk menggunakan teknik pengumpulan data sampel dengan cara *non-probability sampling*.

Menurut Sugiyono (2021) *Teknik non-probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik *non-probability sampling* yang digunakan peneliti adalah *purposive sampling*. Teknik *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu dalam artian orang atau narasumber tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang diteliti.

Sampel/objek yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah pegawai yang bekerja di bagian *Area Operation Manager* sebanyak 1 orang, pegawai yang bekerja di bagian pegawai yang bekerja di bagian *Back Office Staff* sebanyak 3 orang, pegawai yang bekerja di bagian *Credit*

*Support Admin* sebanyak 3 orang, pegawai yang bekerja di bagian *Branch Manager Banjarmasin* sebanyak 1 orang, pegawai yang bekerja di bagian *Credit Acceptance Supervisor* sebanyak 1 orang, pegawai yang bekerja di bagian *Credit Acceptance* sebanyak 1 orang, pegawai yang bekerja di bagian *Teller* sebanyak 2 orang.

Menurut Sugiyono (2021) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan penulis adalah Penelitian Lapangan (*Field Research*), penelitian ini dilakukan dengan cara terjun langsung ke objek yang diteliti untuk mendapatkan data di lapangan nyata.

Teknik analisis data yang digunakan oleh penulis adalah analisis data model Miles dan Huberman. Menurut Sugiyono (2021) *Miles and Huberman* mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.

Menurut Sugiyono (2021) terdapat tiga komponen di dalam analisis data tersebut, yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Kegiatan utama pada setiap penelitian adalah mengumpulkan data. Dalam penelitian kualitatif ini pengumpulan data menggunakan observasi dan wawancara mendalam kepada pihak yang bersangkutan dalam memberikan kredit pensiun sejahtera seperti wawancara di *Area Operation Manager, Back Office Staff, Credit Acceptance Supervisor, Credit Acceptance*



dan bagian *Loan Administration/Credit Support Admin* kemudian mencatat hasil wawancara tersebut beserta dokumen-dokumen yang diberikan seperti persyaratan kredit pensiun sejahtera, prosedur pemberian kredit pensiun sejahtera, program skepia, dan mendeskripsikan analisis dalam memahami sistem pengendalian intern pemberian kredit pensiun sejahtera menurut teori sistem pengendalian intern.

Reduksi data adalah merangkum, dalam penelitian ini peneliti memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, di cari tema mengenai sistem pengendalian intern pemberian kredit pensiun sejahtera dan polanya, kemudian membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, agar penelitian ini dapat dilakukan.

Dengan penyajian data, maka peneliti membandingkan hasil temuan lapangan mengenai sistem pengendalian intern pemberian kredit pensiun sejahtera yang ada di PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Banjarmasin dengan kajian teori menurut sistem pengendalian intern.

Penarikan kesimpulan, disini peneliti melakukannya dengan cara melihat kembali data-data yang telah didapat dan kemudian data tersebut diuji ke validitasnya. Data-data yang kurang valid atau tidak berbobot dikesampingkan sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan mutunya.

## Hasil Penelitian dan Pembahasan

### Dokumen-dokumen yang Digunakan dalam Pemberian Kredit Pensiun Sejahtera

#### Dokumen Inti

Dokumen inti yang berupa SKEP Pensiun pada PT BTPN Kantor Cabang Banjarmasin dapat dijadikan sebagai jaminan kredit, dan jaminan kredit tersebut berbeda dengan jaminan kredit bank pada umumnya. PT BTPN Kantor Cabang Banjarmasin hanya memperbolehkan jaminan berupa SKEP Pensiun yang digunakan sebagai syarat pengajuan kredit berdasarkan pengelola uang pensiun dan produk kredit yang akan diajukan oleh para pensiunan.

#### Dokumen Pelengkap

Aplikasi permohonan yang dilengkapi dan ditandatangani debitur yang terdiri dari formulir aplikasi permohonan kredit, formulir perubahan data nasabah, dan checklist data dokumen pendukung nasabah yang harus dilengkapi.

Persyaratan-persyaratan produk kredit pensiun sejahtera yang harus dipenuhi nasabah, persyaratan-persyaratan kredit pensiun sejahtera itu meliputi KTP, KARIP Lama/ buku gaji, NPWP, kitiran gaji terakhir, buku tabungan, kartu keluarga terbaru, dan SK Pensiun asli.

#### Dokumen Hukum

Kredit pensiun sejahtera menggunakan dokumen baru yang dicetak melalui *Microsoft Excel*, yaitu: (1) aplikasi dan ketentuan umum kredit pensiun sejahtera yang dicetak bolak-balik (tidak boleh terpisah) dengan ketentuan pertama, KETUM dicetak melalui percetakan atau cetak dari komputer; (2) tanda terima dokumen SKEP; (3) surat pernyataan IIR

(*Installment to Income Ratio*) khusus untuk debitur IIR > 70%; (3) fotokopi SKEP legalisir; (4) surat pernyataan *take over* (khusus untuk debitur *take over*); (5) surat kuasa potong gaji; (6) form wawancara; (7) daftar rencana pembayaran angsuran; (8) hasil *checking*; dan (8) *Document Check List* (DCL).

### Plafond dan Jangka Waktu Pemberian Kredit Pensiun Sejahtera Pada PT BTPN Kantor Cabang Banjarmasin

Tabel 1 dan Tabel 2 menunjukkan bahwa untuk melakukan pinjaman kredit pensiun sejahtera minimal melakukan peminjaman kredit sebesar Rp 50.000.000 dengan jangka waktu pinjaman sampai 120 bulan dengan biaya angsuran sampai dengan Rp 816.000. Pinjaman kredit pensiun yang dilakukan maksimal sebesar Rp 300.000.000 dengan jangka waktu pinjaman sampai 180 bulan dengan biaya angsuran sampai dengan Rp 4.066.666.

**Tabel 1. Daftar Plafond dan Jangka Waktu Pinjaman (60 – 96)**

Plafond	60	72	96
50.000.000	1.233.333	1.094.444	920.833
75.000.000	1.850.000	1.641.666	1.381.250
100.000.000	2.466.666	2.188.888	1.841.666
200.000.000	-	-	3.683.333
250.000.000	-	-	-
300.000.000	-	-	-

**Tabel 2. Daftar Plafond dan Jangka Waktu Pinjaman (120 – 180)**

Plafond	120	144	180
50.000.000	816.666	-	-
75.000.000	1.225.000	1.120.833	1.016.666
100.000.000	1.633.333	1.494.444	1.355.555
200.000.000	3.266.666	2.988.888	2.711.111
250.000.000	4.083.333	3.736.111	3.388.888
300.000.000	-	4.483.333	4.066.666

Sumber: PT BTPN Kantor Cabang Banjarmasin (2022)

### Pembahasan

### Sistem Pengendalian Intern Pemberian Kredit Pensiun Sejahtera Pada PT BTPN Kantor Cabang Banjarmasin

Menurut Krismiaji (2020) sistem pengendalian intern (*Internal Control*) adalah rencana organisasi dan metode yang digunakan untuk menghasilkan informasi yang akurat dan dapat dipercaya, memperbaiki efisiensi, dan untuk mendorong ditaatinya kebijakan manajemen. Untuk itu, sistem pengendalian intern sangat dibutuhkan didalam perusahaan, mengingat resiko yang ditimbulkan sangatlah beragam, untuk itu perlu perhatian yang lebih untuk meminimalisir terjadinya resiko yang ditimbulkan karenanya. Pemberian kredit pensiun sejahtera dari bank merupakan salah satu produk yang memiliki peranan penting di dalam memajukan sebuah sektor industri perusahaan itu sendiri.

Adanya kesalahan input dokumen dalam program skepia pada bagian *Loan Administration* pada Bank BTPN Kantor Cabang Banjarmasin yang terjadi dimana karyawan bagian *Loan Administration* dalam menjalankan Program Skepia kurang teliti di dalam memasukkan data atau migrasi data debitur dalam dokumen pemberian kredit pensiun sejahtera. Program Skepia merupakan jaringan *stand alone* yang menggunakan *localhost* untuk memverifikasi data debitur yang baru maupun *renewal*. Program Skepia ini digunakan pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Banjarmasin pada tahun 2012 sebagai akses untuk menyimpan data menggunakan *localhost* pada bagian *Loan Administration*. Program ini bersifat privasi karena hanya karyawan tertentu yang memiliki *username* dan *passwordnya*.



Sebelum masuk ke Program Skepia karyawan *Loan Administration* harus *login* terlebih dahulu untuk masuk ke dalam program tersebut. Setelah masuk ke dalam Program Skepia terdapat beberapa menu item yang digunakan untuk input data, verifikasi data, migrasi data, penerimaan, laporan, pencairan data permohonan kredit dan sebagainya yang dipergunakan untuk mengakses data debitur. Dalam menjalankan Program Skepia ada data debitur yang harus dimigrasi untuk memunculkan data debitur terbaru dengan mengupload scan SK pensiun debitur dan untuk melengkapi data debitur dengan dokumen-dokumen yang digunakan di dalam pemberian kredit pensiun sejahtera.

Kesalahan *input* dokumen tersebut seperti: dokumen formulir aplikasi permohonan kredit pensiun sejahtera, Check list data dokumen pendukung nasabah yang harus dilengkapi, dan formulir perubahan data nasabah, kesalahan penginputan data dokumen tersebut yang dilakukan karyawan bagian *Loan Administration* dengan memunculkan dua data master dengan nama dan NIK nasabah yang sama tetapi dengan alamat nasabah yang berbeda, sehingga data nasabah tersebut tidak bisa diverifikasi karena ada dua master atau dua data nasabah dengan nama dan NIK sama yang muncul di Program Skepia, seharusnya hanya satu nama nasabah atau satu data master terbaru yang muncul di sistem Program Skepia.

Menurut Zamzami, F., Nusa, N.D., dan Faiz, (2020) lima komponen sistem pengendalian intern tersebut yaitu terdiri dari lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, dan kegiatan pemantauan.

Dari lima komponen sistem pengendalian intern tersebut, diperlukan adanya analisis pemberian kredit pensiun sejahtera untuk kelancaran bisnis dalam perusahaan PT BTPN Kantor Cabang Banjarmasin itu sendiri.

### Lingkungan Pengendalian

Komponen ini merupakan komponen terpenting karena membentuk budaya dan perilaku manusia menjadi lebih sadar akan pentingnya pengendalian. Lingkungan pengendalian mencakup sikap manajemen dan karyawan terhadap pentingnya pengendalian internal di perusahaan. Salah satu faktor yang mempengaruhi lingkungan pengendalian suatu perusahaan yaitu filosofi manajemen dan gaya operasi.

Menurut Zamzami, F., Nusa, N.D., dan Faiz, (2020) teori COSO, filosofi manajemen dan gaya operasi merupakan pendekatan umum dalam menjalankan suatu entitas. Salah satu aspek dari faktor ini adalah metode manajemen dalam mengambil dan memantau risiko bisnis. Dalam hal ini manajemen bertindak berhati-hati dalam menganalisis filosofi manajemen dan gaya operasi yang membutuhkan pertimbangan hati-hati. Sikap menyadari pentingnya pengendalian agar terkomunikasikan dengan para bawahan melalui gaya operasi manajemen. Pentingnya lingkungan pengendalian dalam organisasi ini, seperti halnya di dalam menangani pemberian kredit pensiun sejahtera, di mana ini merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap lingkungan pengendalian yaitu manajemen.

Dalam pemberian kredit pensiun sejahtera PT BTPN Kantor Cabang Banjarmasin *Branch Manager* berfungsi sebagai pihak manajemen yang mana

mempunyai tugas dan wewenang di dalam membuat persetujuan dan penolakan kredit pensiun sejahtera yang diajukan oleh nasabah, manajemen mempunyai peranan penting dalam pengambilan keputusan permohonan kredit nasabah. Berdasarkan analisa di atas, maka pihak manajemen pada PT BTPN Kantor Cabang Banjarmasin sudah menjalankan peran pentingnya di dalam mengambil sebuah keputusan dalam permohonan kredit nasabah, yang sesuai dengan teori COSO mengenai filosofi manajemen dan gaya operasi.

### Penilaian Resiko

Komponen ini merupakan mekanisme untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mengelola resiko-resiko yang terkait. PT BTPN Kantor Cabang Banjarmasin tidak menerapkan penilaian resiko melakukan pengecekan di lapangan dengan kondisi nasabah dengan melihat apakah ada *record* buruk atau tidak di waktu yang lalu disertai dengan observasi fisik (survei) pada rumah beserta sertifikat untuk bukti bahwa nasabah tinggal di rumah tersebut dan melihat *history* angsuran nasabah serta jika ada usaha dari calon debitur selain dari dana pensiunan. Hal ini dilakukan untuk menghindari akan terjadinya kredit macet.

### Aktivitas Pengendalian

Komponen ini merupakan langkah selanjutnya dari penilaian risiko, di mana jika terjadi kemacetan di dalam pembayaran cicilan kredit maka pihak PT BTPN Kantor Cabang Banjarmasin akan melakukan tahapan *rescheduling*. Melakukan tahapan *rescheduling* ini dengan cara memperpanjang jangka waktu kredit, dalam hal ini si debitur akan diberikan keringanan

dalam masalah jangka waktu kredit, misalnya perpanjangan jangka waktu kredit dari enam bulan sampai satu tahun, sehingga debitur mempunyai waktu yang lebih lama untuk mengembalikannya.

Pada komponen aktivitas pengendalian ini pihak PT BTPN Kantor Cabang Banjarmasin melakukan *rescheduling* setelah nasabah menerima konfirmasi, SP (surat peringatan) dari pihak bank, dan penyitaan jaminan, penyitaan jaminan ini merupakan jalan terakhir apabila nasabah sudah benar-benar tidak punya itikad baik atau sudah tidak mampu lagi untuk membayar semua utangnya.

Kemudian, fenomena aktivitas pengendalian terdapat kesalahan input di dalam menjalankan program skepia pada bagian *Loan Administration* yang dilakukan pada saat migrasi data debitur muncul menjadi dua data master, sehingga data debitur tersebut tidak bisa diverifikasi. Program Skepia merupakan jaringan *stand alone* yang menggunakan *localhost* untuk memverifikasi data debitur yang baru maupun *renewal*. Dalam Program Skepia ada data debitur yang harus dimigrasi untuk memunculkan data debitur terbaru dan mengupload *scan* SK pensiun debitur untuk melengkapi data debitur. Program Skepia ini bersifat privasi karena hanya karyawan tertentu yang memiliki *username* dan *password*.

### Informasi dan Komunikasi

Komponen ini ditunjukkan untuk mengidentifikasi, menganalisis, mencatat dan melaporkan transaksi nasabah. Jika terjadi kemacetan di dalam pembayaran cicilan kredit, maka pihak bank akan menghubungi untuk memberikan informasi kepada nasabah. Informasi tersebut berupa

*restructuring*. *Restructuring* ini merupakan tahapan penyehatan kredit. Pada sistem pengendalian intern pemberian kredit pensiun sejahtera di PT BTPN Kantor Cabang Banjarmasin tahapan penyehatan kredit ini dilakukan dengan menggunakan *rescheduling*, bank akan melakukan perpanjangan waktu pelunasan cicilan kredit. Hal ini akan diberikan pihak bank pada saat nasabah tidak mampu memenuhi nominal angsuran.

### **Kegiatan Pemantauan**

Komponen ini adalah proses menilai kualitas kinerja pengendalian intern dimana pihak PT BTPN Kantor Cabang Banjarmasin. Dengan adanya struktur organisasi di PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Banjarmasin dapat membantu untuk melakukan pengawasan dan pemantauan pada masing-masing bagian. Selain itu, pengawasan dan pemantauan juga dilakukan pada kegiatan operasional Bank seperti pemberian kredit, pembayaran kredit dan administrasi lainnya. Pengawasan dan pemantauan ini dilakukan oleh *Branch Manager*. Pengawasan dan pemantauan ini dilakukan rutin perbulannya.

### **Sistem Pengendalian Intern Pemberian Kredit Pensiun Sejahtera yang Seharusnya Dilakukan Pihak PT BTPN Kantor Cabang Banjarmasin Lingkungan Pengendalian Nilai Integritas dan Nilai Etika**

PT. BTPN Kantor Cabang Banjarmasin sudah memiliki kode etik secara tertulis yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia. Kode etik tersebut berfungsi sebagai indikator yang mencerminkan integritas dan nilai-nilai etika yang harus

dipatuhi oleh karyawan. Pada BTPN kantor Cabang Banjarmasin kedudukan *Branch Manager* kantor cabang Banjarmasin memiliki peran penting dalam memberikan nilai-nilai keteladanan kepada seluruh pegawai dengan memberikan contoh berperilaku sesuai dengan standar etika yang tinggi, dan memberikan suasana kekeluargaan antara pemimpin dan karyawan melalui keterbukaan melalui komunikasi yang terjalin antara pemimpin dan pegawai agar mengurangi atau menghilangkan dorongan dan godaan yang bisa membuat pegawai berperilaku menyimpang dari aturan dan kebijakan organisasi. Apabila, kode etik tersebut tidak dipatuhi, maka pihak bank akan memberikan teguran lisan, apabila masih dilanggar, maka akan diberikan surat peringatan, dan tahap terakhir akan diberikan sanksi bagi karyawan yang masih melanggar aturan kode etik tersebut.

### **Komitmen terhadap Kompetensi**

BTPN Cabang Banjarmasin menentukan tingkat kompetensi secara spesifik yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan tertentu. Penentuan calon pegawai untuk menjadi staf harus berpendidikan minimal S1. Perekrutan calon pegawai di BTPN Cabang Banjarmasin melalui beberapa tahap yaitu tahap pertama calon pekerja melakukan training kerja selama 3 bulan, tahap kontrak selama 1 tahun, tahap menjadi calon pegawai, dan tahap terakhir diberlakukan sebagai pegawai tetap. PT BTPN Kantor Cabang Banjarmasin merealisasikan beberapa program untuk pengembangan kompetensi sumberdaya manusia melalui pendidikan dan pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan keahlian dalam bidang

perbankan. Program pengembangan kompetensi tersebut didukung dengan adanya agenda rencana pendidikan dan pelatihan dalam setahun. Realisasi program pengembangan tersebut diselenggarakan oleh perusahaan sendiri maupun kegiatan yang diselenggarakan oleh lembaga lain. Pengendalian dalam mencegah kredit macet di PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Banjarmasin yaitu dengan meningkatkan *soft skill* melalui pelatihan pengembangan SDM.

#### **Dewan Komisaris dan Komite Audit**

PT BTPN Kantor Cabang Banjarmasin belum mempunyai Komite Audit, sehingga peran Komite Audit digantikan oleh Pengawas Intern yang dinamakan Satuan Kerja Audit Intern (SKAI). Satuan Kerja Audit Intern PT BTPN Kantor Cabang Banjarmasin mempunyai fungsi antara lain melakukan pengawasan atas pelaksanaan kegiatan operasional, mengawasi dan memberikan penilaian terhadap kegiatan secara berkala, melakukan audit atas agunan yang diterima. Dalam mengelola piutang diperlukan peran yang baik dari faktor internalnya yaitu antara lain dari *Branch Manager*, *Credit Acceptance Supervisor* harus mampu menganalisis atas pemberian kredit yang diberikan guna meminimalkan kredit macet yaitu dengan cara membekali lebih/meningkatkan *soft skill* melalui pelatihan-pelatihan pada pengembangan SDM, dimana dalam pelatihan tersebut akan dibekali ilmu, keterampilan, dan kompetensi lebih sebagai dasar untuk mencegah kredit macet di bank. Jadi, dalam hal ini tujuan dari Bank untuk mendapatkan laba semaksimal mungkin akan tercapai.

#### **Filosofi dan Gaya Operasi Manajemen**

PT BTPN Kantor Cabang Banjarmasin memiliki filosofi *integrity* yaitu sebagai profesional selalu berlaku secara tulus dengan standar etika yang tinggi, *customer first* yaitu selalu melihat dari perspektif nasabah untuk memberikan nilai lebih, *Proactive & Innovative* yaitu berani bertindak dan berinovasi tanpa henti, *Speed & Quality* yaitu menjadikan kecepatan dan kualitas dari pengambilan keputusan juga pemberian layanan sebagai faktor pembeda, *synergy* yaitu berkolaborasi sebagai satu tim. Pihak manajemen mengutamakan komunikasi yang membangun hubungan baik antar pegawai ataupun dengan tingkat manajemen. Hal tersebut diwujudkan dengan diadakan pertemuan rutin seminggu sekali, hal ini dilakukan untuk menjaga hubungan antar pegawai agar mengantisipasi terjadinya konflik. Gaya operasi manajemen mengupayakan interaksi yang erat antara pimpinan dan pegawai dengan memberikan perhatian tinggi terhadap pengembangan kualitas pegawai. Hal ini dilakukan melalui diadakannya *family gathering* yang berguna untuk mengakrabkan hubungan antara pimpinan dan pegawai, dan kegiatan pelatihan yang bertujuan untuk mengembangkan keahlian.

#### **Struktur Organisasi**

Struktur organisasi PT BTPN Kantor Cabang Banjarmasin sudah cukup baik. Hal ini ditunjukkan dengan adanya pemisahan tanggung jawab dan wewenang pada masing-masing bagian yang terkait, seperti adanya pemisahan tugas antara Bagian *Survei* dan Analisis kredit dilakukan oleh *Credit Acceptance dan Credit Acceptance*

*Supervisor*, Bagian Keputusan Kredit dilakukan oleh Direksi, dan Bagian Pencairan dan Pelunasan Kredit dilakukan oleh Bagian *Teller*. Namun, belum ada bagian pengauditan kredit dan bagian *survei* di lapangan. Padahal bagian ini dibutuhkan untuk melakukan analisis sebelum memberikan kredit kepada nasabah seharusnya bagian tersebut ada sehingga akan mengurangi resiko kredit macet.

Pembagian wewenang dan tanggung jawab Dalam pelaksanaannya PT BTPN Kantor Cabang Banjarmasin telah memiliki pedoman yang mengatur pembagian wewenang dan tanggung jawab yaitu *Job Description* berisi tentang pernyataan tertulis yang menjelaskan suatu jabatan, tugas-tugas, tanggung jawab, wewenang dan aspek-aspek lainnya dari suatu jabatan tertentu. *Job Description* digunakan untuk menghindari pekerjaan rangkap, serta untuk mengetahui batas-batas tanggung jawab dan wewenang masing-masing jabatan. Selain itu, PT BTPN Kantor Cabang Banjarmasin juga memiliki pedoman kebijakan tertulis yaitu *Standard Operational Procedure* (SOP) yang berisi tentang prosedur semua aktivitas terhadap semua bagian yang ada di organisasi. Setiap transaksi atas proses pemberian kredit telah ditandatangani oleh pihak-pihak yang berwenang dalam hal itu. Tahap Permohonan Kredit diotorisasi oleh Bagian Administrasi Kredit/*credit acceptance*, Tahap Penyidikan dan Analisis Kredit diotorisasi oleh *credit acceptance supervisor*, Tahap Keputusan Kredit diotorisasi oleh *Branch Manager* Banjarmasin, serta Tahap Pencairan dan Pelunasan Kredit diotorisasi oleh Bagian *Teller*.

Kebijakan dan praktik sumber daya manusia Kebijakan di PT BTPN Kantor Cabang Banjarmasin yaitu menetapkan adanya persyaratan atau kualifikasi tertentu terhadap seleksi calon karyawan dapat mendorong terbentuknya sumber daya manusia yang berkualitas, disiplin, bertanggung jawab dan kompeten. Beberapa program pengembangan kualitas sumber daya manusia yang secara rutin direalisasikan antara lain adalah pendidikan dan pelatihan yang bertujuan meningkatkan keahlian dalam bidang perbankan. Selain itu, PT BTPN Kantor Cabang Banjarmasin juga memiliki kebijakan mengenai cuti kerja dan perputaran jabatan. Kebijakan cuti kerja yang ditetapkan oleh PT BTPN Kantor Cabang Banjarmasin adalah 12 hari dalam setahun. Perputaran jabatan di PT BTPN Kantor Cabang Banjarmasin dilakukan pada kebijakan *Branch Manager* Banjarmasin. Hal ini dilakukan berfungsi untuk menilai kinerja karyawan yang kurang baik dapat digantikan dengan karyawan baru, serta agar karyawan tidak merasa jenuh dengan jabatan yang lama dalam jangka waktu yang panjang.

### **Aktivitas Pengendalian**

Identifikasi risiko dalam mengatasi permasalahan komponen penilaian resiko yang terjadi karena adanya peningkatan kredit dengan NPL (*Non-Performing Loan*) dengan batas toleransi kerugian sebesar 5% yang sudah ditentukan oleh Bank Indonesia. Oleh karena itu, seharusnya PT BTPN Kantor Cabang Banjarmasin melakukan penyelamatan kredit dengan cara *rescheduling* yaitu memperpanjang jangka waktu kredit, *reconditioning* yaitu upaya penyelamatan kredit, dan penyitaan jaminan.



### Analisis Risiko

Kredit macet mungkin terjadi, apabila nasabah tidak dapat melunasi kreditnya dikarenakan keadaan tertentu yang tidak dapat diketahui oleh pihak bank. PT BTPN Kantor Cabang Banjarmasin telah melakukan antisipasi dini akan adanya kredit bermasalah yang dihadapi di masa mendatang dengan melakukan beberapa prosedur yang telah ditetapkan antara lain adanya pemantauan kredit secara berkala.

### Aktivitas Pengendalian

Dalam mengatasi permasalahan aktivitas pengendalian di program skepia tersebut yaitu seharusnya yang dilakukan PT BTPN Kantor Cabang Banjarmasin adalah dengan cara *maintenance* data debitur dan menghapus data debitur bila terjadi 2 data master pada Program Skepia serta karyawan *Loan Administration* harus lebih teliti lagi di dalam menginput data debitur ke program sehingga terjadi kesalahan dalam akses program.

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut ini. Sistem pengendalian intern dalam PT BTPN Kantor Cabang Banjarmasin sudah sesuai dengan SOP yang ditetapkan namun harus ditingkatkan lagi pengawasan serta pemantauan dalam memberikan kredit. Fenomena selama ini terdapat kesalahan input dokumen dalam program skepia pada bagian *Loan Administration* pada PT BTPN Kantor Cabang Banjarmasin yang terjadi dimana karyawan dalam menjalankan Program Skepia kurang teliti di dalam memasukkan data atau migrasi data debitur dalam dokumen pemberian kredit pensiun

sejahtera, tidak adanya jaminan kredit untuk meminimalkan kemacetan kredit, belum adanya pemeriksaan di lapangan dengan kondisi nasabah sebelum pengajuan kredit diterima, tidak adanya audit kredit bagi nasabah yang mengalami telat pembayaran.

Sistem pengendalian intern dalam menjalankan sistem pengendalian intern pemberian kredit pensiun sejahtera yang seharusnya dijalankan pada PT BTPN Kantor Cabang Banjarmasin berdasarkan komponen sistem pengendalian intern yaitu adanya pemisahan tanggung jawab dan wewenang pada masing-masing bagian yang terkait, seperti adanya pemisahan tugas antara Bagian Survei dan Analisis Kredit, setiap transaksi oleh pihak-pihak yang berwenang dalam mencegah kredit macet yaitu membuat daftar piutang lancar dan tidak lancar. Hal ini akan memperkecil terjadinya piutang tak tertagih, melakukan pengecekan Bank Indonesia *Checking*. Berdasarkan unsur pengendalian intern meliputi memisahkan tanggungjawab fungsional secara tegas, agar tidak dapat perangkapan kerja, setiap transaksi pemberian kredit harus diotorisasi pada bagian yang berwenang, melakukan praktik yang sehat berdasarkan SOP yang diterapkan pada PT BTPN Kantor Cabang Banjarmasin.

### DAFTAR PUSTAKA

- Kasmir. 2019. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Revisi*. Rajawali Pers. Jakarta.
- Kasmir. 2020. *Dasar-Dasar Perbankan Edisi Revisi*. Rajawali Pers Persada. Jakarta.
- Kasmir. 2020. *Manajemen Perbankan Edisi Revisi*.: Rajawali Pers. Jakarta.



- Krismiaji. 2020. *Sistem Informasi Akuntansi*, Edisi Kelima. UPP STIM YKPN. Yogyakarta:
- Lubis, R.H., dan Dewi, R.S. 2020. *Pemeriksaan Akuntansi Satu (Auditing Satu) Edisi Pertama*. Kencana. Jakarta.
- Silondae, A.A., dan Ilyas, W.B. 2019. *Pokok-Pokok Hukum Bisnis*. Salemba Empat. Jakarta:
- Sugiyono. 2021. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung:
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.
- Zamzami, F., Nusa, N.D., dan Faiz, I.A. 2020. *Sistem Informasi Akuntansi*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.