

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP PROSES
PEMBERIAN HINGGA PENGAWASAN KREDIT YANG
MEMPENGARUHI PENINGKATAN PERSENTASE NON
PERFORMING LOAN PADA BANK Z KCU CIREBON**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi

**Oleh:
Monica Revina Nathasa
2014130023**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI
Terakreditasi oleh BAN-PT No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018
BANDUNG
2018**

**OPERATIONAL AUDIT ON THE PROCESS OF
GRANTING UP TO THE SUPERVISION CREDIT THAT
AFFECTING THE INCREASING PERCENTAGE OF
NON PERFORMING LOAN IN BANK Z KCU CIREBON**



UNDERGRADUATE THESIS

Submitted to complete part of the requirements
for Bachelor's Degree in Economics

By

Monica Revina Nathasa

2014130023

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY

FACULTY OF ECONOMICS

PROGRAM IN ACCOUNTING

Accredited by National Accreditation Agency

No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018

BANDUNG

2018

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI**



PERSETUJUAN SKRIPSI

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP PROSES
PEMBERIAN HINGGA PENGAWASAN KREDIT YANG
MEMPENGARUHI PENINGKATAN PERSENTASE *NON
PERFORMING LOAN* PADA BANK Z KCU CIREBON**

Oleh:

Monica Revina Nathasa

2014130023

Bandung, Juli 2018

Ketua Program Sarjana Akuntansi,

Gery R. Lusanjaya, S.E., MT.

Pembimbing Skripsi,

Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta, Drs., Ak., M.M.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (*sesuai akte lahir*) : Monica Revina Nathasa
Tempat, tanggal lahir : Cirebon, 27 April 1996
NPM : 2014130023
Program studi : Akuntansi
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP PROSES PEMBERIAN HINGGA PENGAWASAN KREDIT YANG MEMPENGARUHI PENINGKATAN PERSENTASE *NON PERFORMING LOAN* PADA BANK Z KCU CIREBON

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan :

Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta, Drs., Ak., M.M.

Adalah benar-benar karyatulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut, plagiat (Plagiarism) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU No.20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya. Pasal 70 Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana perkara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal : Juli 2018

Pembuat pernyataan :



(Monica Revina Nathasa)

ABSTRAK

Di Indonesia, perbankan merupakan salah satu sektor usaha yang sangat berperan dalam meningkatkan perekonomian Negara. Bank merupakan suatu lembaga yang bergerak dalam bidang jasa. Secara umum usaha perbankan meliputi tiga kegiatan yaitu kegiatan menghimpun dana, kegiatan menyalurkan dana, dan kegiatan memberikan jasa-jasa bank lainnya. Kredit merupakan salah satu kegiatan utama bank yang memiliki risiko cukup tinggi namun memberikan kontribusi pendapatan yang besar bagi bank. Oleh karena itu, sebelum bank memberikan kredit bank harus menganalisa kelayakan calon debitur untuk memperoleh keyakinan bahwa calon debitur memiliki kemauan dan kemampuan memenuhi kewajibannya kepada bank secara tertib. Risiko yang berasal dari perkreditan juga dialami oleh Bank Z KCU Cirebon. Walaupun proses pemberian kredit telah dilakukan sesuai prosedur dan batas-batas yang telah ditetapkan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tetapi masih timbul kemungkinan terjadinya masalah terhadap pemberian fasilitas tersebut. Risiko perkreditan dapat menyebabkan meningkatnya persentase kredit bermasalah atau *Non Performing Loan* (NPL). Maka untuk menangani permasalahan tersebut, diperlukan pemeriksaan operasional untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat menimbulkan masalah terhadap pemberian fasilitas kredit.

Pemeriksaan operasional adalah cara yang dapat membantu perusahaan dalam menemukan kelemahan-kelemahan yang terjadi pada aktivitas operasional khususnya bagian kredit. Melalui pemeriksaan operasional, kelemahan-kelemahan tersebut dapat dikurangi atau diperbaiki melalui tindakan-tindakan rekomendasi perbaikan. Kredit bermasalah adalah kredit yang mengalami kesulitan pelunasan akibat adanya faktor kesengajaan atau kondisi lain di luar kemampuan debitur.

Pada penelitian ini, pemeriksaan operasional dilakukan pada proses pemberian hingga pengawasan kredit Bank Z KCU Cirebon dengan produk kredit SMB-PRK. Metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis studi deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui proses wawancara, observasi, dokumentasi dan studi kepustakaan agar dapat memperoleh informasi yang lengkap dan akurat.

Hasil pemeriksaan operasional ditemukan *critical area* yang dialami oleh Bank Z KCU Cirebon adalah meningkatnya persentase NPL yang telah melebihi batas 0,6% pada bulan Maret 2018 dan April 2018. Selain itu ditemukan juga beberapa temuan mengenai kelemahan yang terjadi pada proses pemberian hingga pengawasan kredit yaitu tugas dan tanggung jawab AO belum berjalan secara efektif dan efisien serta prosedur pemberian hingga pengawasan masih belum dijalankan sesuai SOP. Jika kelemahan-kelemahan tersebut tidak segera dilakukan perbaikan, maka hal tersebut dapat menjadi masalah di masa yang akan datang. Tindakan rekomendasi diberikan berdasarkan hasil temuan-temuan tersebut dengan harapan mampu membantu pihak Bank Z mengambil tindakan preventif sehingga peningkatan persentase NPL tidak terjadi pada periode selanjutnya.

Kata kunci: pemeriksaan operasional, bank, dan kredit bermasalah

ABSTRACT

In Indonesia, banking is one of business sector that plays an important role in improving the economy of the State. Bank is an institution engaged in services. In general, the banking business includes three activities, namely the activities of raising funds, activities to distribute funds, and activities to provide other services. Credit is one of the main activities of bank that has a high enough risk but contributes a large income for bank. Therefore, before the bank gives credit, bank must analyze the feasibility of the new debtor to gain confidence that the new debtor has the willingness and ability to fulfill his obligation to the bank in an orderly manner. Risks arising from credit are also experienced by Bank Z KCU Cirebon. Although the crediting process has been carried out in accordance with the procedures and limits established by the Financial Services Authority (OJK), there is still a possibility of problems arising from the granting of the facility. Credit risk may result in an increase in the percentage of Non Performing Loan (NPL). So to handle these problems, operational checks are needed to determine what factors can cause problems to the provision of credit facilities.

Operational review is a way that can help companies to find the weaknesses that occur in the operational activities, especially the credit. Through operational review, these weaknesses can be reduced or corrected through recommended improvement actions. Non performing loan is loan that have difficulty repayment due to intentional factors or other conditions beyond the ability of the debtor.

In this research, operational review were conducted on the process of granting up to the supervision credit at Bank Z KCU Cirebon with SMB-PRK as credit products. The research method used is descriptive study analysis method. The research technique is done through interview process, observation, documentation and literature study in order to obtain complete and accurate information.

The results of the operational review found critical area experienced by Bank Z KCU Cirebon is the increasing percentage of NPL that has exceeded the limit of 0,6% in March 2018 and April 2018. In addition, there were also findings of weaknesses occurring in the process of granting to credit supervision ie the duties and responsibilities of AO have not run effectively and efficiently as well as the procedures of granting up to supervision have not been applied according to SOP. If these weaknesses are not promptly corrected, they can become problems in the future. Recommendation actions are given based on findings in the hope of being able to help Bank Z take preventive action so that the increasing percentage of NPL does not occur in the next period.

Keywords: operational review, bank, and non performing loan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan bimbingan-Nya, skripsi yang berjudul “Pemeriksaan Operasional terhadap Proses Pemberian hingga Pengawasan Kredit yang Mempengaruhi Peningkatan Persentase *Non Performing Loan* pada Bank Z KCU Cirebon” dapat diselesaikan dengan baik.

Dalam menyelesaikan penyusunan skripsi tersebut, peneliti mendapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak sehingga mampu menghadapi kesulitan dan hambatan selama proses penulisan skripsi. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Ibu Handrawati, sebagai mami dari peneliti yang selalu memberikan semangat, dukungan moril dan materil, serta doa yang tidak pernah berhenti dipanjatkan demi kesuksesan peneliti. Terima kasih atas didikan, kasih sayang, waktu dan segala hal yang telah diberikan yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
2. Bapak Anton Hartono, sebagai papi dari peneliti yang juga selalu memberikan semangat, dukungan, perhatian, dan doa tiada henti. Terima kasih untuk segala hal yang telah diberikan selama ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
3. Kakak peneliti, Vincent Pratama Saputra yang turut serta memberikan semangat dan dukungan agar penulis selalu giat menyelesaikan skripsi ini.
4. UU Suwardi, selaku om dari peneliti, yang sudah merawat peneliti dari lahir hingga sekarang dan membesarkan seperti anak sendiri. Selalu memberikan dukungan, semangat, perhatian tiada henti kepada peneliti. Terima kasih untuk segala perhatian dan kasih sayang yang telah diberikan dari dulu hingga sekarang.
5. Bapak Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta, Drs., Ak., M.M., selaku dosen pembimbing peneliti, yang dengan sabar membimbing dan memberikan arahan sehingga pada akhirnya peneliti mampu merampungkan penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas kesabaran, nasihat, dan saran yang selama ini telah diberikan. Mohon maaf apabila selama ini masih terdapat kekurangan pada sikap dan perilaku peneliti yang mungkin kurang berkenan di hati Bapak.
6. Bapak Anton, Bapak Wiwid, Bapak Hadi, Ci Gina, dan Ci Maya yang sudah berkenan mengizinkan dan membantu peneliti selama melakukan penelitian di Bank Z. Terima kasih atas waktu, bantuan, dan kerjasamanya sehingga peneliti

diperbolehkan untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan untuk mendukung proses penyusunan skripsi.

7. Bapak Gery R. Lusanjaya, S.E., MT. selaku Ketua Program Sarjana Akuntansi Universitas Katolik Parahyangan.
8. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah bersedia dan berkenan memberikan ilmu dan pengalaman yang berguna bagi peneliti.
9. Engkong Haryanto dan Ema Rusti Suwarni yang selama hidupnya selalu menjaga, merawat dan memberikan kasih sayang kepada peneliti. Semoga kelak suatu saat nanti peneliti bisa menjadi manusia yang berguna dan berkat bagi orang lain sesuai dengan harapan beliau. Semoga kita bisa dipertemukan kembali di surga.
10. Ow Wita, Om Indra, Ow Diana, Om Nono, Ow Anet yang merupakan om dan tante dari peneliti. Terima kasih untuk doa dan dukungannya.
11. Sepupu peneliti, Martin, yang terkadang ikut begadang menemani peneliti saat menyusun skripsi. Cepat pulang kamu dek, kita main bareng lagi di Cirebon.
12. Perempuan-perempuan seperjuangan selama menyusun skripsi, Angel, Stella, dan Cindy. Terima kasih sudah menjadi sahabat dan saudara selama hampir 17 tahun, terima kasih sudah menjadi sahabat yang selalu ada disaat dibutuhkan. Terima kasih sudah menjadi sahabat terberisik dan terbaik yang pernah ada. Semoga kita lulus sama-sama, tepat waktu, dan persahabatan kita berlangsung sampai tua.
13. Teman-teman sel TKKY Cirebon, Ci Inke, Marcel, Migun, dan Micun. Terima kasih karena kalian menjadi wadah penulis untuk bertumbuh dan berkembang dalam iman. Terima kasih untuk dukungan dan semangat yang selalu diberikan. Semoga kita semua bisa berkumpul di Jakarta.
14. *Crazy Family*, keluarga kecil di dunia Marching Band, terima kasih untuk semua dukungan dan doa yang diberikan. Selesai ini kita kumpul-kumpul!
15. Teman-teman dan para pelatih Marching Band yang sudah menemani sejak 2005. Terima kasih karena kalian saya punya keluarga baru, karakter dan kepribadian yang dimiliki sampai saat ini. Kangen main MB lagi!
16. Bapak Suratno selaku satpam lantai 4, terima kasih untuk segala informasi yang diberikan mengenai dunia perkuliahan dan memberikan semangat pada peneliti

untuk cepat menyelesaikan tugas skripsi. Semoga kebaikan Bapak dibalas oleh Tuhan.

17. Teman-teman Akuntansi lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih untuk pertemanan, candaan, gurauan, cerita, dan pengalaman yang dibagikan selama masa perkuliahan. Semoga kita bisa lulus sama-sama dan tepat waktu. Sukses selalu semuanya!
18. Seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung peneliti tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga semua kebaikan yang telah diberikan oleh pihak-pihak tersebut di atas dibalas dengan berkat dan rahmat yang setimpal oleh Tuhan Yang Maha Kuasa. peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, peneliti menerima segala kritik dan saran yang diberikan dari pembaca. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca. Terima kasih.

Bandung, Juli 2018

Peneliti,

Monica Revina Nathasa

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
BAB 1	ii
PENDAHULUAN	ii
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian.....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Kegunaan Penelitian.....	4
1.5. Kerangka Penelitian.....	5
BAB 2	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Audit.....	8
2.1.1. Pengertian Audit.....	8
2.1.2. Jenis Audit.....	9
2.2. Audit Operasional.....	10
2.2.1. Pengertian Audit Operasional.....	10
2.2.2. Tujuan dan Manfaat Audit Operasional.....	10
2.2.3. Tahap-tahap Audit Operasional.....	11
2.3. Perkreditan.....	14
2.3.1. Pengertian Kredit.....	14
2.3.2. Jenis Kredit.....	15
2.3.3. Prinsip Analisa Kredit.....	17
2.4. Kredit Bermasalah.....	18
2.4.1. Penyebab Kredit Bermasalah.....	20
BAB 3	ii
METODE PENELITIAN	ii
3.1. Metode Penelitian.....	22
3.1.1. Jenis Data.....	22
3.1.2. Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.1.3. Teknik Pengolahan Data.....	24

3.1.4	Kerangka Penelitian	25
3.2	Objek Penelitian.....	27
3.2.1.	Sejarah Singkat Perusahaan.....	27
3.2.2.	Visi dan Misi Perusahaan.....	27
3.2.3.	Struktur Organisasi.....	29
3.2.4.	<i>Job Description</i>	30
3.2.5.	Produk Kredit Bank Z	31
3.2.6.	Analisis Kredit yang Dilakukan Bank Z.....	36
3.2.7.	Prosedur Pemberian Kredit pada Bank Z.....	37
3.2.8.	Prosedur Pengawasan dan Penagihan Kredit pada Bank Z.....	38
BAB 4	40
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
4.1.	<i>Planning Phase</i> (Tahap Perencanaan).....	40
4.2.	<i>Work Program Phase</i> (Tahap Program Kerja).....	46
4.3.	<i>Field Work Phase</i> (Tahap Pemeriksaan Lapangan)	48
4.3.1.	Melakukan analisa terhadap struktur organisasi dan uraian pekerjaan (<i>job description</i>) bagian kredit.....	48
4.3.2.	Melakukan pemahaman dan analisa prosedur pemberian fasilitas kredit.....	53
4.3.2.1	Proses permohonan kredit.....	54
4.3.2.2.	Proses analisa kredit	56
4.3.2.3.	Proses persetujuan kredit.....	60
4.3.2.4.	Proses pencairan kredit.....	63
4.3.3.	Mengumpulkan informasi dan menganalisa prosedur pengawasan dan penagihan kredit.....	64
4.3.4.	Melakukan uji transaksi dokumen (<i>test of transaction</i>) melalui analisa 5C pada beberapa sampel debitur dimulai dari proses pemberian hingga pengawasan kredit	68
4.4.	<i>Development of Findings and Recommendation Phase</i> (Tahap Pengembangan Temuan-temuan dan Pemberian Rekomendasi).....	74
BAB 5	79
KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1.	Kesimpulan.....	79
5.2.	Saran.....	83

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1. Persyaratan Dokumen Produk KPR Bank Z KCU Cirebon.....	32
Tabel 3. 2. Persyaratan Dokumen Produk KPM Bank Z KCU Cirebon.....	34
Tabel 3. 3. Persyaratan Dokumen Produk SMB Bank Z KCU Cirebon	35
Tabel 4. 1. Klasifikasi kelas KCU Bank Z Berdasarkan Total Aset	41
Tabel 4. 2. Penetapan Kategori Kolektibilitas Kredit	42
Tabel 4. 3. Persentase NPL Bank Z KCU Cirebon Periode 31 Oktober 2017 – 30 April 2018	45
Tabel 4. 4. Contoh debitur dengan kredit bermasalah	68
Tabel 4. 5 Hasil uji transaksi debitur melalui analisa 5C.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1. Kerangka Penelitian	26
Gambar 3. 2. Struktur Organisasi Bank Z KCU Cirebon.....	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Wawancara kepada Team Leader Bank Z dalam tahap perencanaan ...	86
Lampiran 2. Wawancara kepada Team Leader dalam tahap pemeriksaan lapangan .	89
Lampiran 3. Wawancara kepada Account Officer SMB Bank Z dalam tahap pemeriksaan lapangan	91
Lampiran 4. Wawancara kepada Business Banking Manager dalam tahap pemeriksaan lapangan	97
Lampiran 5. Wawancara kepada Credit Processing Manager dalam tahap pemeriksaan lapangan	99
Lampiran 6. Wawancara kepada bagian Appraisal internal Bank Z dalam tahap pemeriksaan lapangan.....	100
Lampiran 7. Wawancara kepada bagian Special Asset Management dalam tahap pemeriksaan lapangan.....	101
Lampiran 8. Observasi dalam tahap pemeriksaan lapangan mengenai struktur organisasi dan uraian pekerjaan pada bagian kredit Bank Z	102
Lampiran 9. Observasi dalam tahap pemeriksaan lapangan mengenai prosedur pemberian fasilitas kredit pada Bank Z	103
Lampiran 10. Observasi dalam tahap pemeriksaan lapangan mengenai prosedur pengawasan dan penagihan kredit pada Bank Z	104
Lampiran 11. Contoh formulir permohonan produk kredit SMB-PRK.....	105
Lampiran 12. Contoh formulir penilaian prestasi karyawan.....	106
Lampiran 13. Contoh Memorandum Rekomendasi Kredit.....	107
Lampiran 14. Contoh Memorandum Rekomendasi Kredit (2)	108
Lampiran 15. Contoh Memorandum Rekomendasi Kredit (3)	109
Lampiran 16. Contoh Memorandum Rekomendasi Kredit (4)	110
Lampiran 17. Contoh Memorandum Rekomendasi Kredit (5)	111
Lampiran 18. Contoh Memorandum Rekomendasi Kredit (6)	112
Lampiran 19. Contoh Memorandum Rekomendasi Kredit (7)	113
Lampiran 20. Contoh formulir penilaian agunan	114
Lampiran 21. Contoh formulir penilaian agunan (2)	115
Lampiran 22. Contoh formulir penilaian agunan (3)	116

Lampiran 23. Contoh formulir Call Report.....	117
Lampiran 24. Contoh formulir Call Report (2).....	118
Lampiran 25. Contoh formulir Call Report (3).....	119

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Di Indonesia, perbankan merupakan salah satu sektor usaha yang sangat berperan dalam meningkatkan perekonomian Negara. Lembaga keuangan bank merupakan suatu lembaga yang bergerak dalam bidang jasa. Secara umum usaha perbankan meliputi tiga kegiatan yaitu kegiatan menghimpun dana, kegiatan menyalurkan dana, dan kegiatan memberikan jasa-jasa bank lainnya. Kegiatan menghimpun dana berupa mengumpulkan dana dari masyarakat dalam berbagai bentuk simpanan seperti tabungan, giro, dan deposito. Kegiatan menyalurkan dana dapat berupa pemberian pinjaman kepada masyarakat dalam bentuk fasilitas kredit. Sedangkan kegiatan memberikan jasa-jasa bank lainnya merupakan kegiatan penunjang untuk mendukung kelancaran kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana seperti pengiriman uang / transfer, kliring, kartu kredit, dan *safe deposit box* dan lain-lain.

Kegiatan-kegiatan tersebut menunjukkan bahwa bank adalah suatu lembaga yang berperan sebagai perantara keuangan (*financial intermediary*) antara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana (*surplus of funds*) dengan pihak-pihak yang memerlukan dana (*deficit of funds*). Kegiatan perbankan di Indonesia bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional. Secara makro fungsi perbankan sangat berpengaruh terhadap kemajuan perekonomian Negara karena hampir semua kehidupan ekonomi bersentuhan dengan bank, baik yang berkenaan dengan pendanaan berbagai usaha dibidang industri, perdagangan, hingga kebutuhan rumah tangga biasa.

Seperti diketahui bahwa kegiatan utama bank adalah menghimpun dana dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat. Bank berusaha memberikan pelayanan kepada semua pihak dalam bidang pengelolaan dana, pengadaan jasa, peredaran uang, serta pemberian fasilitas kredit. Oleh karena itu, para pengurus bank

memiliki tanggung jawab yang besar untuk dapat mengelola bank dengan baik dan berhati-hati sehingga dana masyarakat yang telah dipercayakan kepada bank dapat menghasilkan nilai tambah sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Kompleksnya kegiatan usaha bank dapat mengakibatkan peningkatan risiko yaitu potensi terjadinya suatu peristiwa yang dapat merugikan bank. Risiko ini bersifat sistemik karena gagalnya suatu bank baik secara parsial atau total dapat mempengaruhi perekonomian Negara secara keseluruhan dan berdampak panjang. Risiko sistemik ini juga dapat disebabkan oleh adanya korelasi yang tinggi dari kegagalan bank-bank di suatu Negara atau pun secara global. Dampak sistemik yang dihasilkan adalah hilangnya rasa kepercayaan masyarakat terhadap bank yang menyebabkan terjadinya penarikan dana besar-besaran secara bersamaan yang dikenal dengan istilah “*rush*”, kemudian diikuti oleh timbulnya krisis moneter yang dapat meluluhlantakkan perusahaan-perusahaan sehingga berimbas pada masyarakat luas.

Dana masyarakat yang telah terkumpul kemudian oleh bank akan dikelola dan dikembalikan kepada masyarakat yang membutuhkan dalam bentuk penyaluran/pemberian kredit. Kredit adalah penyediaan uang atau tagihan berdasarkan kesepakatan pinjam-meminjam antara pemberi dana dan penerima dana dengan tujuan baik untuk modal kerja maupun investasi. Pihak penerima dana akan melunasi pokok hutang beserta bunganya dalam jangka waktu yang telah disepakati kedua belah pihak. Melalui pemberian fasilitas kredit, bank akan memperoleh penghasilan berupa pendapatan bunga atas kredit (*rate based income*).

Kredit merupakan salah satu kegiatan utama bank yang memiliki risiko cukup tinggi namun memberikan kontribusi pendapatan yang besar bagi bank (*high risk high return*). Oleh karena itu, sebelum bank memberikan kredit bank harus menganalisa kelayakan calon debitur terlebih dahulu. Analisis kredit penting dilakukan untuk menghindari berbagai risiko dari penyaluran kredit tersebut. Tujuannya adalah untuk memperoleh keyakinan terhadap kemauan dan kemampuan calon debitur untuk memenuhi kewajibannya kepada bank secara tertib.

Bank Z yang berlokasi di kota Cirebon dan kantor pusatnya berkedudukan di Jakarta juga mengalami permasalahan dalam kredit. Walaupun proses pemberian kredit telah dilakukan sesuai prosedur dan batas-batas yang telah

ditetapkan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), tetapi masih timbul kemungkinan terjadinya masalah terhadap pemberian fasilitas tersebut. Hal tersebut diperkuat dengan meningkatnya persentase *Non Performing Loan* (NPL) yang sudah melebihi batas persentase NPL bulanan sebesar 0,6%, yaitu 0,68% pada bulan Maret 2018 dan 0,7% pada bulan April 2018. Penetapan batas persentase NPL sebesar 0,6% per bulan ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara kantor pusat dengan pimpinan bank kantor cabang utama (*Branch Manager*). Persentase NPL yang hampir mendekati 1% ini telah menjadi perhatian khusus bagi Bank Z karena jika batas NPL mencapai 1% maka Bank Z akan mendapat teguran dari kantor pusat.

Faktor-faktor penyebab terjadinya kredit bermasalah yang dialami Bank Z dapat berasal dari internal maupun eksternal. Faktor internal berkaitan dengan pihak Bank Z sendiri dan faktor eksternal berkaitan dengan debitur Bank Z seperti penurunan usaha, tidak memiliki penghasilan lain selain dari usaha yang dijalankannya sehingga ketika kondisi usahanya menurun besar kemungkinan debitur tersebut tidak mampu melunasi kewajibannya, dan debitur yang tidak memiliki penerus usaha sehingga tidak memiliki pihak pengganti yang dapat melunasi angsuran kreditnya. Risiko kredit bermasalah yang dialami Bank Z terjadi di hampir setiap jenis kredit baik yang berskala kecil, menengah, maupun besar. Hal tersebut jika tidak segera ditangani dengan serius akan berdampak negatif karena mempengaruhi likuiditas, aset bank menjadi tidak produktif, dan pada akhirnya dapat menurunkan profitabilitas serta nama baik Bank Z di mata Bank Indonesia selaku Bank Sentral.

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti merumuskan beberapa masalah yang akan ditelaah, diuji, dan dijawab dalam penelitian ini, antara lain:

1. Apakah proses pemberian kredit yang diterapkan oleh Bank Z sudah sesuai dengan peraturan yang ditentukan oleh Otoritas Jasa Keuangan?
2. Bagaimana proses pengawasan para debitur yang dilakukan Bank Z?

3. Bagaimana peran pemeriksaan operasional dalam membantu Bank Z mengurangi tingkat terjadinya kredit bermasalah?

1.3. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah penelitian di atas dapat diketahui tujuan dari penelitian, antara lain:

1. Menganalisa dan memastikan proses pemberian kredit yang diterapkan oleh Bank Z sudah sesuai dengan peraturan yang ditentukan oleh Otoritas Jasa Keuangan
2. Menganalisa proses pengawasan para debitur yang dilakukan Bank Z
3. Mengaplikasikan peran pemeriksaan operasional dalam membantu Bank Z mengurangi tingkat terjadinya kredit bermasalah.

1.4. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Perusahaan
Memberikan masukan bagi perusahaan agar dapat meningkatkan profitabilitas dengan cara meminimalisir tingkat kredit bermasalah serta mengevaluasi prosedur pemberian kredit yang selama ini diterapkan perusahaan.
2. Pembaca
Memberikan informasi bagi pembaca tentang pengertian dan kegunaan pemeriksaan operasional pada perusahaan serta menambah pengetahuan terkait proses pemberian dan pengawasan kredit serta faktor-faktor penyebab terjadinya kredit bermasalah.
3. Peneliti
Mampu menerapkan teori-teori yang diperoleh dari berbagai mata kuliah dalam memahami fenomena yang terjadi di perusahaan tempat peneliti melakukan penelitian serta memperluas wawasan peneliti di bidang ekonomi khususnya industri perbankan.

1.5. Kerangka Penelitian

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang mampu memberikan pinjaman modal kepada calon pengusaha agar dapat memulai usahanya. Menurut Undang-undang RI nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan Pasal 1 (1), bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan meyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Sedangkan Pasal 1 (11) berisi tentang pengertian kredit yaitu penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga. Dengan demikian, masyarakat dapat memperoleh pinjaman dana dalam bentuk kredit untuk membiayai usaha, investasi, maupun memenuhi kebutuhan sehari-hari. Perkreditan merupakan salah satu kegiatan bisnis bank yang terbesar. Menurut Rose dan Hudgins (2013:5) bank mendorong niat masyarakat untuk menyimpan dana dan mengubahnya ke dalam berbagai bentuk investasi sehingga dapat menumbuhkan tingkat ekonomi negara, menciptakan lapangan kerja baru, dan meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Debitur yang telah mendapatkan fasilitas kredit akan menanggung utang pokok beserta beban bunganya. Debitur mempunyai kewajiban untuk melunasi utang pokok beserta bunga pada saat jatuh tempo. Ketika debitur tidak mampu menjalankan kewajibannya, bank akan menghadapi masalah yang disebut kredit bermasalah. Berdasarkan *Basel Committee on Banking Supervision (BCBS)*, risiko kredit bermasalah didefinisikan sebagai potensi kegagalan peminjam (*counterpart*) untuk memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati. Peraturan Bank Indonesia No. 11/25/PBI/2009 tanggal 01 Juli 2009 menyatakan bahwa risiko kredit adalah risiko akibat kegagalan debitur dan/atau pihak lain dalam memenuhi kewajiban kepada bank. Munculnya risiko kredit bermasalah merupakan hal umum yang terjadi di industri perbankan. Suatu kredit diindikasikan akan mengalami masalah apabila debitur sering meminta penundaan pembayaran, debitur mengajukan perpanjangan kredit, debitur mengajukan penjadwalan kredit, dan lain-lain.

Kredit bermasalah atau NPL (*Non Performing Loan*) menjadi hal utama yang diperhatikan oleh pihak manajemen bank bahkan pemerintah karena dapat memberikan efek yang tidak baik bagi pihak bank maupun segi ekonomi. Bank sebagai kreditur atau pihak yang memberikan kredit kepada debitur harus dapat mengkalkulasi risiko yang mungkin timbul terkait dengan aktivitas pemberian kredit tersebut. Menurut Adeola dan Ikpesu (2017:2) kredit yang bermasalah dapat mengurangi pendapatan bank yang mengarah kepada terjadinya krisis keuangan sehingga menyebabkan mengecilnya tingkat investasi dalam negeri. Kemudian menghambat pendapatan pemerintah sehingga tidak dapat membantu bank-bank lain yang mengalami kegagalan dan pada akhirnya menghambat peran intermediasi bank. Untuk menghindari hal tersebut, pertama-tama bank harus menganalisa kondisi calon debitur dengan menggunakan analisis 5C. Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014:82) analisis 5C mencakup karakter (*character*), kapasitas (*capacity*), modal (*capital*), jaminan (*collateral*), dan kondisi ekonomi (*condition of economy*).

Meskipun semua sistem analisis tersebut telah dilaksanakan sesuai prosedur, bank masih berpotensi menghadapi kredit bermasalah. Pada dasarnya, terjadinya kredit bermasalah disebabkan oleh dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal berkaitan dengan kelalaian pihak bank sendiri seperti salah dalam melakukan analisis kredit dan salah menilai kelayakan calon debitur. Sedangkan faktor eksternal berkaitan dengan pihak debitur yang mengalami kesulitan dalam melunasi kewajibannya, baik adanya unsur kesengajaan atau kondisi lain diluar kemampuan debitur.

Risiko kredit bermasalah menjadi permasalahan penting yang harus ditangani dengan segera sehingga dampak yang terjadi tidak menghambat aktivitas operasional bank. Ketika mengidentifikasi area yang bermasalah, peneliti membutuhkan cara yang tepat agar dapat mengetahui faktor-faktor penyebab serta menemukan solusi untuk dilakukannya perbaikan pada area bermasalah. Salah satu cara tersebut adalah dengan melalui audit/pemeriksaan operasional. Audit operasional adalah pemeriksaan kegiatan operasi perusahaan berkaitan dengan sistem, proses serta aturan yang diterapkan dan dijalankan dengan tujuan mengevaluasi efektivitas, efisiensi, dan keekonomisan perusahaan.

Menurut Reider (2002:1) audit operasional dapat membantu peneliti dalam mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dengan mencari *best practice* (cara yang paling tepat) dan dilakukannya *continuous improvement* (perbaikan secara terus menerus). Kemudian audit operasional membantu peneliti dalam menemukan dan menyelesaikan penyebab bukan gejala dari masalah yang dihadapi, dengan kata lain menemukan solusi untuk jangka panjang (*long term*) bukan jangka pendek (*short term*). Audit operasional juga mengkuantitatifkan dampak dari situasi operasional saat ini yaitu membandingkan antara biaya (*cost*) dengan manfaat (*benefit*) dari implementasi *best practice* serta mengembangkan rekomendasi-rekomendasi untuk perbaikan. Dengan demikian, untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam tahap awal pemberian kredit serta mengurangi tingkat terjadinya kredit bermasalah, Bank Z perlu memerlukan audit operasional.

Selain itu, menurut Reider (2002:30) tujuan dari dilakukannya audit operasional adalah untuk mengukur kinerja yaitu membandingkan kegiatan atau aktivitas perusahaan dengan tujuan perusahaan, antar fungsi atau divisi (*internal benchmarking*), dan perusahaan lain dalam industri yang sama (*external benchmarking*); mengidentifikasi peluang untuk dilakukannya perbaikan; serta menghasilkan rekomendasi-rekomendasi perbaikan. Oleh karena itu, dengan dilakukannya audit operasional pada Bank Z, diharapkan mampu meminimalisir jumlah terjadinya kredit bermasalah.