

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGAJUAN
KREDIT DAN SISTEM PENGAWASAN INTERN UNTUK
MENCEGAH KREDIT MACET PADA PT BANK
TABUNGAN NEGARA CABANG MALANG**

SKRIPSI

Oleh

JOKO SAPTONO
NIM: 04610089



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MALANG
2008**

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGAJUAN
KREDIT DAN SISTEM PENGAWASAN INTERN PADA PT
BANK TABUNGAN NEGARA (Persero) CABANG MALANG**

SKRIPSI

Diajukan Kepada :
Universitas Islam Negeri Malang
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Oleh

JOKO SAPTONO
NIM: 04610089



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MALANG
2008**

LEMBAR PERSETUJUAN
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGAJUAN
KREDIT DAN SISTEM PENGAWASAN INTERN PADA PT
BANK TABUNGAN NEGARA (Persero) CABANG MALANG

SKRIPSI

Oleh

JOKO SAPTONO
NIM: 04610089

Telah Disetujui 14 juli 2008
Dosen Pembimbing,

Umrotul Khasanah, S.Ag.,M.Si
NIP. 150287782

Mengetahui :
Dekan,

Drs. HA. MUHTADI RIDWAN, MA
NIP. 150231828

SURAT PERNYATAAN

Yang Bertandatangan di bawah ini saya:

Nama : Joko Saptono

NIM : 04610089

Alamat : Desa Tumpakrejo Rt/Rw 04/05, Kec. Kalipare,
Kab.Malang

Menyatakan bahwa **“Skripsi”** yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Malang, dengan judul:

“Standar Operasional Prosedur Pengajuan Kredit Dan Sistem Pengawasan Intern Pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang”

Adalah hasil karya saya sendiri, bukan **“duplikasi”** dari karya orang lain.

Selanjutnya apabila di kemudian hari ada **“klaim”** dari pihak lain, bukan menjadi tanggungjawab Dosen Pembimbing dan atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggungjawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 14 juli 2008
Hormat Saya,

JOKO SAPTONO
NIM : 04610089

PERSEMBAHAN

Bapak dan Ibu yang telah memberikan segalanya tanpa pamrih, pengorbanan serta kasih sayang dan doa yang tulus, akan kami kenang sepanjang hayat kami sampai kapanpun akan selalu terukir indah dalam relung hati ananda, dan menjadi pijakan dalam menempuh masa depan kami.

Surga kecilku (Dania & Diana), yang selalu memberikan keceriaan, semangat dalam menghadapi segala sesuatu, dengan segala kasih sayangnya yang tiada pernah surut.

Kakakku semua yang senantiasa memberikan bantuan, dorongan baik materiil maupun spiritual, sehingga penulis dapat menempuh pendidikan yang lebih baik. Dan tidak lupa kawan-kawan angkatan Th 2004 yang senantiasa memberikan bantuan, dorongan dan kesempatan penulis untuk bergulat dalam ilmu pengetahuan dan kemasyarakatan.

MOTTO

تَعْمَلُونَ بِمَا بَصِيرُوا وَاللَّهُ وَأَلْأَرْضِ السَّمَوَاتِ غَيْبٍ يَعْلَمُ اللَّهُ إِنَّ

“Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang ghaib di langit dan bumi. Dan Allah Maha Melihat apa yang kamu kerjakan”. (AL-hujurat:18)

عَتِيدٌ رَقِيبٌ لَدَيْهِ إِلَّا قَوْلٌ مِّن يَلْفِظُ مَا

“Tiada suatu ucapanpun yang diucapkannya melainkan ada di dekatnya malaikat Pengawas yang selalu hadir”. (Qaaf:18)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita haturkan kepada Allah SWT. Yang telah melimpahkan rahmat serta hiayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan judul:

“Standar Operasional Prosedur Pengajuan Kredit Dan Sistem Pengawasan Intern Pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang”

Sholawat serta salam kita haturkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW. Yang telah merubah dunia yang penuh dengan kebodohan dan penindasan menjadi dunia yang penuh kedamaian dan keselamatan .

Selama proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang terkait yang dengan tulus ikhlas telah membantu dan memberikan motivasi kepada penulis dapat terselesaikan penulisan skripsi ini. Ungkapan terima kasih yang mendalam penulis haturkan kepada:

1. Bapak Prof. Dr.Imam Suprayogo, selaku Rektor UIN Malang.
2. Bapak Drs. HA. Muhtadi Ridwan, MA., selaku Dekan Fakultas Eknomi UIN Malang.
3. Ibu Umrotul Khasanah, S.Ag.,M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan masukan, saran serta bimbingan dalam proses penulisan skripsi.

4. Bapak/ibu Dosen UIN Malang yang telah memberikan ilmunya dengan tulus.
5. Bapak, Turkhon Maulawy selaku Manager PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang
6. Bapak, Bejo Haryono, selaku Asisten Manager PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang
7. Bapak Sigit Atmoko, Bapak Marsudi, Bapak Budhi selaku karyawan bagian *Loan Service* yang senantiasa memberikan pengarahan serta membantu dalam menyelesaikan skripsi ini
8. Teman-teman dan seluruh pihak yang ikut andil dalam proses penyusunan skripsi ini

Semoga amal baik anda semua tercatat sebagai amal ibadah dan mendapatkan imbalan serta ganjaran dari Allah SWT. Amin.

Penulis mengakui bahwa tidak ada segala sesuatu pun yang sesempurna kecuali Allah SWT. Oleh karena itu, degan senang hati penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Malang, 14 juli 2008

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Batasan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II : KAJIAN PUSTAKA.....	8
A. Penelitian terdahulu	8
B. Teori Bank	10
1. Pengertian Bank	10
2. Tujuan Perbankan.....	10
3. Fungsi Perbankan	11
4. Sumber-Sumber Bank.....	12
C. Teori Kredit	12
1. Pengertian Kredit.....	12
2. Unsur-unsur Kredit	13
3. Tujuan Perkreditan	14
4. Fungsi Kredit.....	16
5. Prinsip-Prinsip Kredit.....	17
6. Penyebab dan Pencegahan Kemacetan Kredit	19
7. Kolektibilitas Kredit.....	20
8. Prosedur Umum Perkreditan.....	22
D. Pengawasan Kredit.....	26
1. Pengertian Pengawasan Kredit	26
2. Tujuan Pengawasan kredit	26
3. Macam-macam pengawasan kredit	27

4. Teknik Pengawasan Kredit	27
E. Standar Operasional Prosedur	30
1. Pengertian SOP	30
2. Tujuan SOP	32
3. Fungsi SOP	32
4. Keuntungan Adanya SOP	32
F. Kajian Islam Terkait Dengan Kredit dan Pengawasan	33
1. Kredit Dalam Perspektif Islam	33
2. Pengawasan Dalam Kajian Islam.....	35
BAB III : METODE PENELITIAN.....	38
A. Jenis Penelitian	38
B. Obyek Penelitian.....	39
C. Lingkup Penelitian	39
D. Sumber Data.....	39
E. Teknik Pengumpulan Data.....	40
F. Metode Analisis Data	41
BABI V: PAPARAN DAN PEMBAHASAN DATA HASIL	
PENELITIAN	43
A. Paparan Data Hasil Penelitian.....	43
1. Sejarah Perusahaan.....	43
2. Visi dan Misi Bank BTN.....	50
3. Sejarah Kantor Cabang Malang.....	51
4. Lokasi Perusahaan.....	52
5. Struktur Organisasi.....	53
6. Job Deskripsi	54
7. Ruang Lingkup Kegiatan PT Bank BTN	61
B. Pembahasan Data Hasil Penelitian	68
1. Prosedur Pengajuan KPR Griya Multi.....	68
2. Pelaksanaan Pengawasan Kredit Griya Multi.....	84
3. Pencegahan Kredit Macet.....	92
4. Pembahasan Hasil Penelitian Dalam Islam.....	95
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.....	101
A. Kesimpulan	101
B. Saran	103

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Persamaan dan Perbedaan Penelitian terdahulu	8
Tabel 4.1 : Pelaksanaan Pengawasan Kredit Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang.....	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 : Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang	54
Gambar 4.2 : Analisa Data Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengajuan Kredit	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Bukti Konsultasi	108
Lampiran 2 : Surat Keterangan	109
Lampiran 3 : Pedoman wawancara	110
Lampiran 4 : Form Permohonan Kredit Perorangan	112
Lampiran 5 : Form Hasil Wawancara	113
Lampiran 6 : Form Penunjukan Nilai	114
Lampiran 7 : Form Keterangan Penghasilan	115

ABSTRAK

Saptono, Joko 2008 SKRIPSI. Judul :” Standar Operasional Prosedur Pengajuan Kredit Dan Sistem Pengawasan Intern Untuk Mencegah Kredit Macet Pada PT Bank Tabungan Negara Cabang Malang)”.
Pembimbing : Umrotul Khasanah, S.Ag.,M.Si

Kata Kunci: Standar Operasional Prosedur Kredit, Pengawasan Kredit, Pencegahan Kredit Macet

Salah satu peran penting bank dalam masyarakat adalah melakukan kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana dari dan ke masyarakat, dalam penyaluran dana kemasyarakat melalui kredit, sangat diperlukan standar operasional prosedur yang baik agar nasabah dapat dengan mudah mengerti dan memahami prosedur dan syarat-syarat untuk mengajukan kredit, penelitian ini untuk menggambarkan standar operasional prosedur dan pelaksanaan pengawasan intern yang diterapkan oleh PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Yang bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan standar operasional prosedur kredit, pengawasan kredit dan pencegahan kredit macet. Dan juga menganalisa adanya masalah dalam pelaksanaannya serta memberikan solusi dan alternatif pemecahan masalah yang dihadapi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif dengan teknik *triangulasi* dalam menguji keabsahan data.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh bahwa pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Kredit di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengajukan permohonan kredit serta memberikan kemudahan pihak bank untuk mengontrol atau mengawasi kredit yang telah tersalurkan kepada nasabah. Adapun penerapan pengawasan kredit dengan cara pemeriksaan data dokumen calon nasabah dengan teliti dan cermat serta pengawasan secara langsung ketempat nasabah bekerja. Sedangkan untuk pencegahan kredit macet PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang menerapkan kebijakan yaitu penetapan kebijakan dan prosedur manajemen risiko kredit, penentuan limit-limit risiko kredit yang bisa ditolerir oleh bank, identifikasi risiko kredit, pengukuran risiko kredit sehingga diperoleh kebutuhan modal untuk menyerap risiko yang ada, pemantauan dan pengendalian risiko kredit.

ABSTRACT

Saptono, Joko 2008. THESIS. Title: "Standard Operational Procedure to Propose Credit And Internal Supervision System to Prevent Stuck Credit On PT Bank Tabungan Negara Malang)".

Advisor : Umrotul Khasanah, S.Ag., M.Si

Key Words: Standard Operational Procedure on credit, Credit Supervision, Stuck Credit Prevention

One of important role of bank in the society is collect and distribute fund from and to the society, in fund distribution to the society through credit, it is absolutely needs easy good standard operational procedure so the customer understand procedure and the requirement to appeal credit, this research is to describe the standard operational procedure and the implementation of internal supervision which is applied by PT Bank Tabungan Negara (Ltd.) Malang

This research is qualitative research by using descriptive approach and aimed is describe the implementation of credit standard operational procedure, credit supervision and stuck credit prevention. And also analyze the problem in the implementation and give solution alternatives which are faced. The data analysis qualitative by using triangulation in examining the data.

Based on the result of this research, the implementation of credit standard operational procedure in PT Bank Tabungan Negara (Ltd.) Malang can give ease to society to appeal credit and to the bank to supervise credit which has distributed to the customer. While the implementation of credit supervision is observing the data of recruited customer carefully and direct supervision to customer's company. Whereas in order to prevent stuck credit PT Bank Tabungan Negara (Ltd.) Malang applies a policy, they are determining policy and credit risk management procedure, determining risk limits can be related by bank, identifying credit risk, measuring credit risk to get capital needs which prevent the risk, monitoring and controlling the credit risk.

المستخلص

سفظانا، جاكا، 2008. البحث الجامعي. الموضوع: "مقياس الأجرآت للحصول على الأقراض ونظام الرقابة الداخلية لمنع الأقراض غير الجاري (دراسة في PT مصرف مالانج)".

المشرف: عمرة الحسنة الماجستير

الكلمة الرئيسية: مقياس الأجرآت للحصول على الأقراض، الرقابة الداخلية، لمنع الأقراض غير الجاري

إحدى من دور المصرف المهم في إجتماعي وهو يعمل نشاط الجمع والمجري صندوق النقود من الإجتماعي وإلى الإجتماعي، في مجري صندوق النقود إلى إجتماعي يمر بنسيئة، يحتاج يجد مقياس الأجرآت للحصول على الأقراض الجميل لكي الزبون يستطيع أن يعرف بسهولة ويفهم الإجراءات والشروط ليقدم النسيئة، هذا البحث ليصور مقياس الأجرآت للحصول على الأقراض وتنفيذ الرقابة الداخلية الذي يصب PT مصرف المدخرات الوطنية (شركة مساهمة محدودة) الفرع مالانج.

هذا البحث هو بحث الكيفي بمدخل الوصفي. يهدف هذا البحث ليوصف تنفيذ مقياس الأجرآت للحصول على الأقراض، الرقابة الداخلية، و لمنع الأقراض غير الجاري. ويحلل أيضا المسألة في تنفيذه ويعطى الحل عن مسألة وخياري حلّ المسألة الذي يوجهه. تقنية التحليل البيانات الذي تستعمل وهي تحليل الكيفي بتقنية **Triangulasi** في تجربة صحة البيانات.

بأساس إلى نتيجة البحث نحتصل أن تنفيذ مقياس الأجرآت للحصول على الأقراض في PT مصرف المدخرات الوطنية (شركة مساهمة محدودة) الفرع مالانج يستطيع أن يعطى السهولة إلى الإجتماعي ليقدم رجاء النسيئة ويعطى السهولة فريق المصرف ليراقب أو يراقب النسيئة الذي يجرى إلى زبون. أما تطبيق الرقابة الداخلية بطريقة الفحص البيانات الوثيقة لمرشخ الزبون بدقة وحازم ورقابة المباشرة إلى مكان الزبون يعمل. أما لمنع الأقراض غير الجاري PT مصرف المدخرات الوطنية (شركة مساهمة محدودة) الفرع مالانج يصب في سياسية يعنى تقرير السياسية و إجراءات الإدارة الخطر النسيئة، تعيين الحدود الخطر النسيئة التي تستطيع أن تتسامح المصرف، تعيين الهوية الخطر النسيئة، حساب الخطر النسيئة حتى يحتصل حاجة الرأسمالية لتمتص وجود الخطر، الرصد والمسك الخطر النسيئة.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keadaan ekonomi di Indonesia saat ini yang penuh persaingan dan kondisi yang tidak menentu menyebabkan bank-bank umum berlomba-lomba untuk meningkatkan sumber dana bank yang kemudian disalurkan kembali dalam bentuk kredit. Dalam kehidupan sehari-hari, kata kredit bukan merupakan perkataan yang asing bagi masyarakat kita. Perkataan kredit tidak saja dikenal oleh masyarakat dikota-kota besar, tetapi sampai didesa-desa pun kata kredit tersebut sudah sangat populer.

Salah satu peran penting bank dalam masyarakat adalah melakukan kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana dari dan ke masyarakat. Peran sebagai penghimpun dana dilakukan bank dengan melayani masyarakat yang ingin menabung uangnya di bank. Peran sebagai penyalur dana dilakukan bank dengan melayani masyarakat yang membutuhkan pinjaman uang dari bank, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat bank mengembangkan berbagai produk dan jasa perbankan. Salah satunya peminjaman dana (dalam bentuk kredit). Yaitu dengan jalan memberikan jasa peminjaman uang kepada masyarakat, maka masyarakat yang meminjam tersebut dikenakan jasa berupa bunga kredit yang harus dibayarkan kepada pihak bank. (*Skripsi-Tesis.com, 2007*)

Pengusaha dalam skala kecil dan menengah sangat memerlukan bantuan keuangan dengan cara kredit untuk mengembangkan kegiatan usahanya. Selain itu tren masyarakat dalam membeli barang juga berubah dari pembelian secara tunai menjadi pembelian dengan cara kredit, oleh karena itu keberadaan lembaga keuangan (bank) yang salah satu kegiatan usahanya adalah dibidang pemberian kredit mutlak diperlukan.

Hal yang dirasa penting untuk dikaji dan diteliti dalam pengelolaan lembaga keuangan yang bergerak dalam usaha perkreditan adalah mengenai standar operasional prosedur dan pengawasan intern dalam hal mengajukan kredit. standar operasional prosedur bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam proses pengajuan kredit bagi para nasabah, serta memberi pedoman yang jelas atas syarat-syarat pengajuan kredit yang harus dipenuhi oleh calon nasabah.

Dalam hal ini diperlukan standar operasional prosedur yang baik agar nasabah dapat dengan mudah mengerti dan memahami prosedur dan syarat-syarat untuk mengajukan kredit, disamping itu karyawan bagian perkreditan dapat memahami fungsi-fungsi dan tugasnya dengan jelas, dan pihak manajemen dapat dengan mudah mengambil keputusan karena informasi yang diperoleh jelas dan akurat.

Untuk kelancaran pelaksanaan perkreditan melalui bank, satu hal yang sangat penting adalah masalah pengawasan yang terus-menerus sebagai usaha mencegah timbulnya kredit macet. Karena fungsi

pengawasan bersifat mencegah, maka pengawasan disebut sebagai antisipasi terhadap timbulnya kredit macet yang ada pada bank. Melalui pengawasan yang intensif diharapkan semua kredit yang disalurkan oleh bank dapat kembali sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan.

Pengawasan kredit merupakan upaya yang ditempuh suatu lembaga kredit (bank), dalam usahanya untuk menghindari kemungkinan terjadinya kredit macet atau tunggakan bagi kredit yang telah sampai jatuh temponya. Pada hakekatnya pengawasan kredit macet adalah suatu tindakan yang digunakan untuk menghindari terjadinya kemacetan kredit yang berkelanjutan. Sehingga pengawasan kredit macet berguna untuk mencegah terjadinya kredit macet. (Skripsi-Tesis.com, 2007)

Pengawasan kredit macet dapat dilakukan melalui dua cara, yaitu penetapan syarat-syarat bagi anggota yang akan melakukan kredit serta pelaksanaan fungsi pengawasan yang dilakukan oleh bank dalam pelaksanaan kredit. Pengawasan ini meliputi efektifitas pembayaran angsuran, tertib administrasi, serta rekapitulasi ulang untuk mencegah kesalahan yang dibuat oleh karyawan. Syarat-syarat kredit yang dimaksud, berkaitan dengan apa yang dikenal dengan 7P dan 5C. 7P terdiri dari *Personality, Purpose, Prospek, Payment, Party, rofitability, Protection*. 5C terdiri dari *Character, Capital, Condition of economy, Capacity, dan Collateral*, (Muljono,2001:11-17).

PT Bank Tabungan Negara (Persero) adalah Salah satu bank yang berpengalaman dalam memberikan pelayanan kredit kepada masyarakat, yaitu sejak berdirinya pada 9 Februari 1950. BTN untuk yang pertama kali ditunjuk oleh pemerintah dalam bidang pembangunan perumahan untuk masyarakat menengah kebawah, sehingga menghantarkan BTN saat itu sebagai lembaga keuangan dengan fungsi menyiapkan pendanaan pembiayaan pembangunan perumahan melalui fasilitas Kredit Pemilikan Rumah (KPR). (www.btn.co.id)

Salah satu produk kredit yang ada di PT Bank Tabungn Negara adalah Kredit Griya Multi yang diperuntukan bagi pemohon atau calon debitur perorangan yang membutuhkan dan memenuhi persyaratan bank, dengan tujuan penggunaan untuk memenuhi kebutuhannya dan tidak bertentangan dengan hukum. KGM merupakan salah satu fasilitas kredit yang mudah bagi masyarakat yang ingin mengembangkan usahanya, membangun rumah ataupun untuk keperluan lainnya. Bagi masyarakat yang ingin mengajukan Kredit Griya Multi tentunya harus melalui prosedur yang menjadi ketetapan BTN, yaitu standar oprasional prosedur pengajuan kredit dan pengawasan intern untuk menilai layak tidaknya seseorang menerima kredit KGM atau perorangan.

Mengingat persaingan yang terjadi antara bank sangat ketat maka didalam pelayanan pemberian kredit ini PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang, menetapkan suatu standar operasional

prosedur pemberian kredit yang tujuannya adalah untuk mempermudah nasabah melakukan peminjaman kredit, Untuk menjaga agar dana kredit dapat diberikan pada calon debitur yang tepat maka diperlukan suatu prosedur yang tepat, mulai dari awal calon debitur mengajukan kredit sampai dengan dana kredit diterima oleh calon nasabah, kemudian dalam jangka waktu tertentu dana kredit harus dikembalikan lagi kepada bank.

Standar operasional prosedur tersebut harus didukung dengan profesionalisme setiap bagian-bagian yang terlibat didalamnya, prinsip ketelitian dan kehati-hatian setiap bagian dalam menjalankan prosedur pemberian kredit sangat diperlukan untuk mencegah adanya kredit bermasalah diwaktu yang akan datang.

Untuk itu perlu adanya evaluasi, baik secara intern maupun ekstern. Secara intern melibatkan bagian-bagian yang terkait dengan perkreditan, sedangkan ekstern meliputi kondisi serta kemampuan nasabah dalam memenuhi kewajiban untuk membayar kredit beserta pokoknya.

Di dasarkan pada pentingnya standar operasional prosedur pengajuan kredit dan pengawasan intern atas kredit di Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang, maka untuk itu penulis mengambil judul pada penulisan skripsi ini yaitu:” **Standar Operasional Prosedur Pengajuan Kredit Dan Sistem Pengawasan Intern Untuk Mencegah Kredit Macet Pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang**

B. Rumusan Masalah

Dalam rangka menganalisis standar operasional prosedur pengajuan kredit dan pengawasan intern yang sesuai dengan aktivitas perusahaan dengan ini dapat dirumuskan masalahnya yaitu:

1. Bagaimana standar operasional prosedur yang diterapkan oleh PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang?
2. Bagaimana pengawasan intern yang diterapkan oleh PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang?
3. Bagaimana pelaksanaan pengawasan intern dalam upaya mengantisipasi kredit macet di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang?

C. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penulisan ini digunakan untuk memfokuskan pembahasan didalam melakukan penelitian agar tidak mengarah kehal-hal yang lebih luas lagi. Oleh sebab itu peneliti hanya membahas pada standar operasional prosedur kredit dan pengawasan intern untuk mencegah kredit macet dan kami fokuskan pembahasannya pada produk KGM (Kredit Griya Multi) pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang.

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menggambarkan standar operasional prosedur yang diterapkan oleh PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang.

2. Untuk menggambarkan pengawasan intern yang diterapkan oleh PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang.
3. Untuk menggambarkan pelaksanaan pengawasan intern dalam upaya mengantisipasi kredit macet di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Untuk menerapkan teori-teori yang didapat selama menempuh perkuliahan di Universitas Islam Negeri (UIN) Malang. Juga dapat memperoleh wawasan tentang standar operasional prosedur dan pengawasan intern kredit bank dan sebagai sarana untuk belajar didalam menganalisa suatu masalah.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan berkaitan dengan standar operasional prosedur dan pengawasan kredit dan sebagai sarana perbaikan atas kinerja perusahaan.

3. Bagi Pihak Lain

Untuk menambah wawasan dan pemahaman masyarakat tentang standar operasional prosedur dan pengawasan intern sehingga dapat mempermudah dalam mengajukan kredit pada bank, khususnya pada PT BTN (Persero) Cabang Malang. Dan juga sebagai sumbangan pemikiran bagi peneliti yang mau mengambil tema yang sama.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Untuk mempermudah dalam penulisan skripsi ini, maka penulis catumkan hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan pembahasan pada penelitian ini. Diantara peneliti terdahulu yaitu: penelitian oleh Putra Nur Hidayat, (2006) yang mengangkat tema Analisis Sistem Pengajuan Kredit Dan Pengendalian Intern (Studi Kasus Pada PT Bank Bukopin Cabang Malang-Jawa Timur) dan penelitian oleh Yuni Nurlaili (2004) dengan mengangkat tema Implementasi Sistem Dan Prosedur Kredit Kepemilikan Rumah Dalam Rangka Peningkatan Pengendalian Intern (Studi Kasus Pada PT BTN Cabang Malang)

Tabel 2.1
Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Metode	Hasil
1	Yuni Nurlaili	Implementasi Sistem Dan Prosedur Kredit Kepemilikan Rumah Untuk Peningkatan Pengendalian Intern (Studi Kasus Pada PT BTN Cabang Malang) (2004)	Metode analisis kualitatif (non statistik) dengan studi pustaka dan lapangan (observasi, wawancara, dokumentasi)	Masih diperlukan adanya pembagian tugas dan wewenang yang jelas disertai dengan laporan hasil kegiatan untuk mendukung pengendalian intern yang baik, melaksanakan pembenahan dan pembinaan terhadap debitur, hal tersebut dilakukan untuk mencegah kecurangan untuk menciptakan pengendalian intern yang baik

2	Putra Nur Hidayat	Analisis Sistem Pengajuan Kredit Dan Pengendalian Intern (Studi Kasus Pada PT Bank Bukopin Cabang Malang-Jawa Timur) (2006)	Metode analisis kualitatif (non statistik) dengan studi pustaka dan lapangan (observasi, wawancara, dokumentasi	Sistem pengajuan dan pengendalian kredit yang diterapkan oleh Bank Bukopin Cabang Malang sudah cukup baik berbagai unsur-unsur yang berkaitan dengan sistem pengajuan kredit dan pengendalian intern sudah dipenuhi dengan baik oleh Bank Bukopin Cabang Malang-Jawa timur
3	Joko Saptono	Standar Operasional Prosedur Pengajuan Kredit dan Sistem Pengawasan Intern Pada PT BTN Cabang Malang (2008)	Metode analisis kualitatif (non statistik) dengan studi pustaka dan lapangan (observasi, wawancara, dokumentasi	SOP yang ada pada BTN Cabang Malang memberikan kemudahan dalam proses pencairan kredit bagi debitur dan karyawannya. pengawasan di BTN dengan melakukan pengawasan langsung dan tidak langsung, guna mencegah terjadinya kredit macet

Sumber: data diolah oleh peneliti.

Dari tabel diatas kita dapat menyimpulkan perbedaan dan persamaannya, untuk metode penelitian terdapat kesamaan dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Sedangkan perbedaannya untuk penelitian sekarang kami lakukan pada PT BTN Cabang Malang, yang memfokuskan pada Standar Operasional Prosedur pengajuan kredit dan Pengawasan Intern pada Produk Kredit Griya Multi. Untuk penelitian terdahulu (Putra hidayat, 2006) pada PT Bank Bukopin Cabang Malang, yang memfokuskan penelitian pada Sistem pengajuan dan pengendalian kredit yang diterapkan oleh Bank Bukopin Cabang Malang.

B. Teori Bank

1. Pengertian Bank

Bank berasal dari kata Italia *Banco* yang artinya bangku. Bangku inilah yang dipergunakan oleh bangkir untuk melayani kegiatan operasionalnya kepada para nasabah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan, Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kemasyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. (Kasmir,2001:23)

Pengetian bank menurut subagyo, dkk (2002:86) Bank umum adalah suatu badan usaha yang kegiatan utamanya menerima dan menyalurkan dana dari dan ke masyarakat, serta menyediakan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

2. Tujuan Perbankan

Menurut Undang-Undang Perbankan Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak. Maksudnya adalah pembangunan nasional yang dilaksanakan selama ini merupakan upaya pembangunan yang berkesinambungan dalam rangka

mewujudkan masyarakat Indonesia yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan UUD 1945.

3. Fungsi Perbankan

Berdasarkan Undang-Undang Pokok Perbankan No 7 tahun 1992, dan ditegaskan lagi oleh Undang-Undang No 10 tahun 1998. Fungsi utama perbankan adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat. Dalam hal ini, perbankan merupakan salah satu sarana yang mempunyai strategi dalam menyelesaikan dan menyeimbangkan unsur-unsur pemerataan pembangunan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional.

Sedangkan menurut Subagyo, dkk (2002:86) fungsi bank umum adalah sebagai berikut:

1. Menghimpun dana dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman
2. Menyediakan mekanisme dan alat pembayaran yang efisien dalam kegiatan ekonomi
3. Menciptakan uang melalui pembayaran kredit dan investasi
4. Menyediakan jasa pengelolaan dana dan trust atau amanat kepada individu dan perusahaan
5. Menyediakan fasilitas untuk perdagangan internasional
6. Memberikan pelayanan penyimpanan untuk barang-barang berharga

7. Menawarkan jasa-jasa keuangan lain misalnya kartu kredit, cek perjalanan, ATM, Tranfer dana,

4. Sumber-Sumber Dana Bank

a. Dana yang bersumber dari bank itu sendiri yaitu:

1. Setoran modal dari pemegang saham.
2. Cadangan-cadangan bank
3. Laba yang belum dibagi

b. Dana yang berasal dari masyarakat

1. Simpanan Giro
2. Simpanan Tabungan
3. Simpanan Deposito

c. Dana yang bersumber dari lembaga lain

1. Kredit likuiditas dari bank Indonesia
2. Pinjaman antar Bank
3. Pinjaman dari bank-bank luar negeri
4. Surat berharga, pasar uang, saham, dan obligasi (Subagyo dkk, 2002:61-71)

C. Teori Kredit

1. Pengertian Kredit

Dalam kehidupan sehari-hari, kata kredit bukan merupakan perkataan yang asing bagi masyarakat kita. Perkataan kredit tidak saja dikenal oleh masyarakat dikota-kota besar, tetapi sampai didesa-desapun

kata kredit tersebut sudah sangat populer. Menurut Tjoekam (1999:1), kata kredit berasal dari bahasa Latin yaitu *credere* yang berarti percaya atau *to believe* atau *to trust*. Sedangkan menurut Suyatno (1993 : 12), istilah kredit berasal dari bahasa Yunani yaitu *credere* juga yang berarti kepercayaan (*truth* atau *faith*).

Ada beberapa pengertian kredit secara universal menurut undang-undang Perbankan Indonesia, 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 jumlah bunga, imbalan atau pembagian hasil keuntungan (UU Perbankan No. 7/1992).

Kredit yaitu penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam antara bank dan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga. (UU No.10/1998).

2. Unsur-Unsur Dalam Kredit

Adapun unsur-unsur yang terkandung dalam pemberian suatu fasilitas kredit adalah sebagai berikut :

1. Kepercayaan, yang merupakan suatu keyakinan pemberi kredit (bank) bahwa kredit yang diberikannya baik dalam bentuk uang,

barang, atau jasa akan benar-benar diterimanya kembali dalam jangka waktu tertentu dimasa yang akan datang.

2. Waktu, yang menyatakan bahwa ada jarak antara saat persetujuan pemberian kredit dan pelunasannya.
3. Risiko, yang menyatakan adanya risiko yang mungkin muncul sepanjang jarak antara saat memberikan dan pelunasannya.
4. Kesepakatan, yang menyatakan bahwa antara kreditur dan debitur terdapat suatu persetujuan dan dibuktikan dengan suatu perjanjian dimana masing-masing pihak menandatangani hak dan kewajibannya masing-masing (Suyatno,1991:14)

3. Tujuan Perkreditan

Dalam membahas tujuan kredit kita tidak dapat melepaskan diri dari falsafah yang dianut oleh suatu negara, dan karena Pancasila adalah sebagai dasar dan falsafah negara kita maka tujuan kredit tidak semata-mata mencari keuntungan, melainkan disesuaikan dengan tujuan negara. Selain itu kegiatan perkreditan melibatkan beberapa pihak seperti kreditur (bank), debitur (penerima kredit), otorita moneter (pemerintah) dan bahkan masyarakat pada umumnya. Oleh karena itu tujuan perkreditan berbeda-beda dan tergantung pada pihak-pihak tersebut, menurut Abdullah, (2003:84) tujuan kredit yaitu bagi:

1. Kreditur (bank) memiliki tujuan sebagai berikut :
 - a. Perkreditan merupakan sumber utama pendapatannya.

- b. Pemberian kredit merupakan perangsang pemasaran produk-produk lainnya dalam persaingan.
 - c. Perkreditan merupakan instrumen penjaga likuiditas, solvabilitas dan profitabilitas bank
2. Debitur (penerima kredit) memiliki tujuan sebagai berikut :
- a. Kredit berfungsi sebagai sarana untuk membuat kegiatan usaha makin lancar dan *performance* (kinerja) usaha semakin baik daripadasebelumnya.
 - b. Kredit meningkatkan minat berusaha dan keuntungan sebagai jaminan kelanjutan kehidupan perusahaan.
 - c. Kredit memperluas kesempatan berusaha dan bekerja dalam perusahaan.
3. Otorita moneter (pemerintah) memiliki tujuan sebagai berikut :
- a. Kredit berfungsi sebagai instrumen moneter.
 - b. Kredit berfungsi untuk menciptakan kesempatan berusaha dan bekerja yang memperluas sumber pendapatan dan kemungkinan membuka sumber-sumber pendapatan negara.
 - c. Kredit berfungsi sebagai instrumen untuk ikut serta meningkatkan mutu manajemen dunia usaha sehingga terjadi efisiensi dan mengurangi pemborosan di semua lini.
4. Masyarakat memiliki tujuan sebagai berikut :

- a. Kredit dapat menimbulkan hubungan timbal balik dalam kehidupan perekonomian.
- b. Kredit mengurangi pengangguran karena membuka peluang usaha, bekerja dan pemerataan pendapatan.
- c. Kredit meningkatkan fungsi pasar karena adanya peningkatan daya beli.

4. Fungsi Kredit

Fungsi kredit perbankan dalam kehidupan perekonomian dan perdagangan antara lain sebagai berikut :

1. Kredit dapat meningkatkan daya guna dari uang
2. Kredit dapat meningkatkan peredaran dan lalu lintas uang dalam arti kredit uang yang disalurkan melalui rekening giro dapat menciptakan alat pembayaran baru seperti cek, bilyet giro dan wesel.
3. Kredit dapat meningkatkan daya guna dari barang dalam arti dengan mendapat kredit para pengusaha dapat memproses bahan baku menjadi barang jadi sehingga daya guna barang tersebut menjadi meningkat.
4. Kredit dapat menjadi salah satu alat stabilisasi ekonomi dalam arti bila keadaan ekonomi kurang sehat, kebijakan diarahkan kepada usaha-usaha antara lain pengendalian inflasi, peningkatan ekspor dan pemenuhan kebutuhan pokok rakyat dimana untuk menekan laju inflasi pemerintah melindungi usaha-usaha yang bersifat nonspekulatif.

5. Kredit dapat meningkatkan kegairahan berusaha masyarakat dalam arti bantuan kredit yang diberikan oleh bank akan dapat mengatasi kurang mampunya para pengusaha dibidang permodalan tersebut sehingga para pengusaha akan dapat meningkatkan usahanya.
6. Kredit dapat meningkatkan pemerataan pendapatan dalam arti dengan bantuan kredit dari bank para pengusaha dapat memperluas usahanya dan mendirikan proyek-proyek baru. Apabila perluasan usaha serta pendirian proyek-proyek baru telah selesai maka untuk mengelolanya diperlukan pula tenaga kerja, maka pemerataan pendapatan akan meningkat pula.
7. Kredit dapat sebagai alat hubungan ekonomi internasional dalam arti bank-bank besar di luar negeri yang mempunyai jaringan usaha dapat memberikan bantuan dalam bentuk kredit baik secara langsung maupun tidak langsung. (Abdullah,2003:85)

5. Prinsip-Prinsip Kredit

Prinsip-prinsip kredit ini, berkaitan dengan kreteria penilaian yang umumnya dilakukan oleh bank untuk mendapatkan nasabah yang benar-benar layak untuk diberi kredit. Kreteria kredit yang dimaksud berkaitan dengan apa yang dikenal dengan 7P dan 5C.

7P terdiri dari *Personality*, yaitu kepribadian peminjam. *Purpose*, yaitu tujuan atau keperluan penggunaan kredit. *Prospcet*, yaitu harapan masa depan dari bidang usaha atau kegiatan usaha peminjam. *Payment*,

yaitu bagaimana pembayaran kembali pinjaman yang akan diberikan. *Party*, yaitu mengklasifikasikan nasabah kedalam klasifikasi tertentu, berdasarkan modal, loyalitas, dan karakternya. *Profitability*, yaitu untuk menganalisis bagaimana kemampuan nasabah dalam mencari laba. *Protection*, tujuannya adalah bagaimana menjaga agar kredit yang diberikan mendapat jaminan perlindungan, sehingga kredit yang diberikan benar-benar aman.

5C terdiri dari *Character*, yaitu sifat-sifat pribadi, budi pekerti, pembawaan, cara hidup, keadaan keluarga, hoby dan keadaan sosial dari pemohon kredit. Dengan kata lain bagaimana baiknya dimata masyarakat dan diinstansinya. *Capital*, menunjukkan sebelum memperoleh kredit dari kreditur bagaimana hutang-hutang orang tersebut di luar kreditur. Analisa ini sangat diperlukan guna memperkirakan apakah suatu kredit yang diberikan dapat dibayar kembali atau tidak. *Condition of economy*, yaitu penilaian terhadap kondisi ekonomi nasabah. *Capacity*, yaitu kemampuan calon peminjam dan kesungguhannya dalam mengembalikan kredit.

Collateral, penilaian terhadap *collateral* atau barang jaminan yang akan dijaminan perlu dilakukan. Kemungkinan terhadap jaminan adalah penting. Karena apabila penilaian terhadap *capital*, *character*, *condition of economy* dan *capacity* karena sesuatu hal yang meleset, maka pengembalian kredit masih terjamin. Jadi *collateral* merupakan benteng terakhir bagi

keselamatan kredit yang bisa berupa barang bergerak atau barang yang tidak bergerak. (Muljono,2001:11-17).

6. Penyebab dan Pencegahan Kemacetan Kredit

Bank tidak selalu lancar didalam menjalankan usahanya, salah satu kendala yang dihadapi oleh bank adalah terjadinya kredit macet, maka dari itu perlu penanganan yang serius untuk mencegah kemacetan kredit yang berkepanjangan, agar tidak terjadi kerugian yang besar. menurut Martono (2002:61) Kemacetan kredit yaitu tidak tepatnya waktu pengembalian pokok pinjaman dan beserta bunganya lebih dari sembilan bulan.

Dalam fungsinya sebagai penghimpun dan penyalur dana dari dan ke masyarakat, harus hati-hati dalam menjalankan amanah dari masyarakat, maka bank sebagai lembaga perkreditan, harus melakukan analisis melalui prinsip 5C, untuk mencegah timbulnya kredit macet, menurut Kasmir (2002:102) kemacetan kredit disebabkan oleh dua factor:

1. Dari pihak perbankan

Kurang telitinya pihak analisis kredit, dalam mengecek keaslian dokumen maupun salah perhitungan dengan rasio-rasio yang ada, bisa juga analisis kredit yang melakukan analisisnya secara tidak obyektif.

2. Dari pihak nasabah

a. Adanya unsur kesengajaan, yaitu nasabah sengaja tidak mau membayar kewajibannya kepada bank sehingga kredit dengan sendirinya macet.

b. Unsur tidak sengaja, nasabah mau membayar tetapi karena usahanya terkena musibah sehingga pembayarannya menjadi tertunda.

Pencegahan kredit macet haruslah cepat dilakukan untuk meminimalisir resiko, sehingga diharapkan kredit yang telah tersalur berjalan dengan lancar. Menurut Mahmoeddin (2002:121) ada beberapa tindakan untuk mencegah terjadinya kredit macet yaitu:

1. Penyempurnaan prosedur kredit
2. Memiliki prinsip kehati-hatian dalam pemberian kredit
3. Membawa nama baik bank
4. Melengkapi dokumen sebelum realisasi kredit
5. Mengawasi pencairan kredit
6. Melakukan pengawasan kredit
7. Melakukan pengawasan terhadap petugas kredit
8. Membuat kebijakan yang tepat
9. Memegang prinsip kredit dengan konsekuen
10. Mengantisipasi terjadinya kepentingan pribadi

7. Kolektibilitas Kredit

Untuk pengamanan kredit agar tidak terjadi kredit macet, perlu adanya langkah-langkah antisipasi kredit. Salah satunya dengan pengamanan fasilitas yang sudah diberikan kepada para nasabah, cara-cara untuk menghadapi masalahpun dapat disesuaikan dengan tingkat kelancaran kredit. Berdasarkan Surat Keputusan Dereksi Bank Indonesia

nomor 31/147/KEP/DIR tanggal 12 Nopember 1998 tentang Kualitas Produktif pada 6 ayat 1, membagi tingkat kolektibilitas kredit menjadi:

a. Kredit Lancar

1. Tidak terdapat tunggakan angsuran pokok dan tunggakan bunga.
2. Terdapat tunggakan angsuran pokok, tetapi:
 - a).Belum melampaui satu bulan, bagi kredit yang ditetapkan masa angsuran kurang dari satu bulan.
 - b).Belum melampaui tiga bulan, bagi kredit yang ditetapkan masa angsuran bulanan, dua bulanan atau tiga bulanan.
- 3). Terdapat tunggakan bunga, tetapi:
 - a).Belum melampaui satu bulan, bagi kredit yang masa angsurannya kurang dari satu bulan.
 - b).Belum melampaui tiga bulan, bagi kredit yang masa angsurannya lebih dari satu bulan.

b. Kredit Kurang lancar

- 1). Terdapat tunggakan angsuran pokok tetapi:
 - a).Melampaui satu bulan dan belum melampaui dua bulan, bagi kredit yang masa angsurannya kurang dari satu bulan.
 - b).Melampaui tiga bulan dan belum melampaui enam bulan, bagi kredit yang masa angsurannya bulanan, dua bulanan atau tiga bulanan.
- 2). Terdapat tunggakan bunga, tetapi:

a). Belum melampaui satu bulan, bagi kredit yang masa angsurannya kurang dari satu bulan.

b). Belum melampaui tiga bulan, bagi kredit yang masa angsurannya lebih dari satu bulan.

c. Kredit Diragukan

Apabila tidak memenuhi kriteria lancar dan kurang lancar, yaitu:

1). Kredit masih dapat diselamatkan dan agunannya masih bernilai sekitar 75 % dari hutang peminjam termasuk bunga.

2). Kredit tidak dapat diselamatkan tetapi agunannya masih bernilai sekitar 100 % dari hutang peminjam termasuk bunga.

d. Kredit Macet

Yang termasuk dalam kategori macet jika:

1). Tidak memenuhi kriteria lancar, kurang lancar dan diragukan.

2). Memenuhi kriteria diragukan tetapi dalam jangka waktu 21 bulan sejak digolongkan belum ada pelunasan atau usaha penyelamatan kredit .

3). Kredit tersebut penyelesaiannya telah diserahkan kepada Pengadilan negeri atau Badan Urusan Negara atau telah diajukan penggantian rugi kepada perusahaan asuransi kredit (Abdullah, 2003:96).

8. Prosedur Umum Perkreditan

Prosedur kredit bank setiap bank tidak semuanya sama, menurut suyatno (1995: 69-86) menjelaskan tentang prosedur umum perkreditan adalah sebagai berikut:

a. Permohonan kredit

Permohonan kredit ini, mencakup permohonan baru untuk memperoleh suatu jenis fasilitas kredit pemohon tambahan suatu kredit yang sedang berjalan, permohonan pembaharuan masa lalu kredit dan yang sudah berakhir maupun permohonan lainnya untuk perubahan syarat-syarat fasilitas kredit yang sedang berjalan, seperti penukaran jaminan, pengunduran jadwal angsuran.

b. Investigasi kredit

Untuk menghindari resiko kredit yang akan datang, perlu dilakukan wawancara dengan pemohon kredit atau debitur, pengumpulan data yang berhubungan dengan permohonan kredit yang diajukan nasabah, meliputi informasi untuk bank dan juga daftar-daftar hitam dan daftar kredit macet.

c. Analisa kredit

Analisa kredit yaitu pekerjaan yang meliputi mempersiapkan penguraian dari segala aspek baik keuangan maupun non keuangan, mengetahui kemungkinan dapat tidaknya dipertimbangkan suatu permohonan kredit dan penyajian laporan analisa yang berisi penguraian dan kesimpulan serta penyajian laporan analisa yang berisi penguraian dan kesimpulan serta penyajian alternatif-alternatif sebagai bahan pertimbangan untuk pengambilan keputusan tentang kredit tersebut.

d. Keputusan atas permohonan kredit

Keputusan atas permohonan kredit adalah tindakan pejabat yang berdasarkan wewenangnya dengan landasan penilaian syarat-syarat umum dalam laporan pemeriksaan dan analisa kredit berhak mengambil keputusan berupa menolak, menyetujui, atau mengusulkan permohonan fasilitas kredit kepada pejabat wewenang, kepala bagian kredit kantor cabang adalah sampai pada jumlah permohonan dalam jenis kredit yang telah ditentukan oleh direksi atau kantor pusat untuk memutuskan sendiri tanpa mengusulkan dahulu kepada kantor pusat, sedangkan diluar ketentuan tersebut maka kepala bagian kredit kantor cabang harus mengusulkan lebih dahulu kepada direksi atau kantor pusat.

e. Penolakan dan persetujuan permohonan kredit

Penolakan permohonan kredit ini baik oleh bagian kredit dilaporkan setelah mendapat persetujuan direksi kantor pusat, adalah dianggap tidak memenuhi persyaratan secara teknis yang disampaikan kepada nasabah secara tertulis.

Sedangkan persetujuan pemberian kredit adalah keputusan untuk mengabulkan sebagian atau seluruh permohonan kredit dari calon debitur. Dan untuk menjelaskan keputusan bank biasanya ditegaskan terlebih dahulu syarat-syarat fasilitas kredit dan prosedur yang harus ditempuh oleh nasabah.

Prosedur dalam proses persetujuan permohonan kredit ini biasanya adalah sebagai berikut:

- 1) Pemberian surat penegasan persetujuan permohonan kredit kepada pemohon yang berisi syarat-syarat kredit yang bersangkutan.
- 2) Penagihan jaminan
- 3) Penandatanganan perjanjian kredit
- 4) Pembayaran bea materai kredit
- 5) Pembayaran provisi kredit
- 6) Asuransi barang jaminan dan asuransi kredit

f. Pencairan fasilitas kredit

Pencairan fasilitas kredit adalah setiap transaksi dengan menggunakan kredit yang telah disetujui oleh bank. Yang dalam prakteknya berupa pembayaran dan atau pemindah bukuan atas beban rekening pinjaman atau fasilitas lainnya.

g. Pelunasan fasilitas kredit

Pelunasan kredit ini adalah semua kewajiban hutang nasabah terhadap bank yang berakibat hapusnya ikatan perjanjian. Sehingga selesai sudah urusan dengan bank yang bersangkutan, dengan selesainya pelunasan atas kredit maka jaminan yang tadinya ada pada bank dikembalikan kepada nasabah. Demikian yang tersebut diatas adalah prosedur umum manajemen pelaksanaan pengajuan kredit oleh bank sebagai pelaksana kebijakan pemerintah dibidang perkreditan.

D. Pengawasan Kredit

1. Pengertian Pengawasan Kredit

Pengawasan kredit adalah usaha-usaha untuk menjaga kredit yang diberikan tetap lancar, produktif, dan tidak macet. Lancar dan produktif artinya kredit itu dapat ditarik kembali bersama bunganya sesuai dengan perjanjian yang telah disetujui oleh kedua belah pihak. Oleh karena itu penyaluran kredit harus didasarkan pada prinsip kehati-hatian dan dengan sistem pengendalian yang baik dan benar (Muljono,1996:460).

2. Tujuan Pengawasan kredit

Menurut Tjokem (1999: 225) adapun tujuan pengawasan kredit, adalah:

1. Menjaga agar kredit yang disalurkan tetap nyaman sesuai dengan peraturan dan undang undang
2. Mengetahui apakah kredit yang disalurkan itu lancar atau tidak
3. Melakukan tindakan pencegahan dan penyelesaian kredit macet atau kredit yang bermasalah
4. Mengevaluasi apakah prosedur penyaluran kredit yang dilakukan telah baik atau masih perlu disempurnakan
5. Memperbaiki kesalahan-kesalahan karyawan analis kredit dan mengusahakan agar kesalahan itu tidak terulang lagi sehingga tercipta efisiensi dan efektifitas dalam pengelolaan perkreditan

6. Meningkatkan moral dan tanggung jawab karyawan analis kredit bank.

3. Macam-Macam Pengawasan Kredit

Cara-cara pengawasan dapat dilakukan dengan cara pengawasan langsung, pengawasan tidak langsung dan atau pengawasan kombinasi langsung dan tidak langsung (Tjokem, 1999: 229).

Menurut Muljono (1996: 479-487) pengawasan secara tidak langsung adalah pengawasan dimana bank dalam memberikan kredit kepada nasabah, hanya mengawasi dengan jalan meminta laporan berkala yang diperlukan oleh bank, diantaranya berupa laporan neraca dan perhitungan laba rugi. Pengawasan langsung, yaitu pengawasan oleh bank yang dilakukan dengan mengadakan pemeriksaan langsung pada tempat nasabah bekerja, dengan tujuan untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya dari usaha debitur yang dibiayai dengan kredit. Sehingga pihak bank akan tahu nasabah menggunakan fasilitas kredit dengan benar dimata hokum, dan juga sebagai sarana pengawasan yang efektif terhadap kredit yang telah dikeluarkan oleh pihak bank.

4. Teknik Pengawasan Kredit

Untuk meningkatkan efesiensi pengelolaan perkreditan, maka bank dalam setiap aktivitasnya melakukan teknik pengawasan kredit. Adapun teknik-teknik pengawasan kredit menurut Mulyono (1996:479-487) terdapat tiga bagian yaitu:

a. Pengawasan Fisik atau *Inpeksi On The Spot*

Pengawasan fisik merupakan pengawasan yang dilakukan dengan mengadakan pemeriksaan langsung ditempat kegiatan atau usaha nasabah. Tujuan dari pengawasan ini adalah:

- 1) Mendidik nasabah untuk menyampaikan berbagai laporan kepada bank sesuai dengan kenyataan di lapangan.
- 2) Pihak bank secara langsung mengecek keadaan usaha nasabah serta melakukan wawancara terkait dengan aktivitas usahanya
- 3) Mengecek kebenaran seluruh laporan dari nasabah kemudian dibandingkan dengan keadaan yang ada
- 4) Bank menaruh perhatian terhadap usaha nasabahnya secara tidak langsung.

Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa pengawasan fisik adalah pengecekan seluruh aspek dari kegiatan usaha nasabah yang telah disampaikan oleh nasabah, seperti administrasi keuangan perusahaanya.

b. Monitoring Perkreditan

merupakan pengawasan yang dilakukan melalui penelitian laporan tertulis yang dilakukan oleh debitur dan juga melalui rekening atau data-datayang dimiliki oleh bank sebagai pemberi kredit. Pelaksanaan monitoring dilakukan oleh pihak bank baik secara intern maupun ekstern.

Informasi dari pihak intern dan pihak ekstern bank menurut Mulyono (1996: 487) adalah:

a. Informasi intern

- 1) Penelitian mutasi nasab dalam rekening Koran, sehingga diperoleh gambaran mutasi yang sebenarnya.
- 2) Meneliti *turn over* dengan membandingkan debit dan kredit pada beberapa bulan berjalan.
- 3) Memberi tanda pada saldo tertinggi dan terendah pada tiap periode, agar berhati-hati bila nasabah mengalami *overdraft*
- 4) Mengawasi apakah tanggal-tanggal pelunasan dapat dipenuhi oleh nasabah.
- 5) Meneliti buku-buku pembantu dan tiap-tiap kredit nasabah.

b. Informasi ekstern

- 1) Meminta laporan berkala, stok, realisasi kerja.
- 2) Melaksanakan pengawasan fisik
- 3) Laporan akuntan, dan konsultan.

Dari kedua informasi tersebut (informasi intern dan informasi ekstern) hendaknya dipadukan, untuk dapat dengan mudah mengatasi persoalan, seperti tunggakan bunga yang berlarut-larut atau debitur mempunyai itikad yang buruk dapat diketahui sedini mungkin dan dapat segera diatasi untuk mencegah timbulnya kemacetan atau tunggakan kredit yang akan menyebabkan berkurangnya stabilitas perusahaan.

c. *Verband Controlle*

merupakan teknik pengawasan yang sering dilakukan dengan cara tersamar untuk menghindari adanya kecurigaan dari pihak debitur. Menurut Mulyono (1996: 479) *Verband Controlle* adalah kegiatan pemeriksaan atas sesuatu perkiraan-perkiraan saling berhubungan, dengan demikian jika suatu perkiraan telah dibuktikan maka hal ini dapat digunakan untuk membuktikan perkiraan lain yang berhubungan dengan itu dan sebaliknya. Jika antara kedua perkiraan saling berhubungan itu terdapat perbedaan, maka hal ini menunjukkan adanya sesuatu yang harus diselidiki lebih lanjut.

Pengawasan kredit yang telah diterapkan segera dilaporkan kebagian manajemen yang disertai dengan usul-usul konkrit beserta pembuktian dari hasil pengawasan kredit, agar mendapat tindak lanjut dari pihak manajemen.

E. Standar Operasional Prosedur (SOP)

1. Pengertian SOP

Standar operasional prosedur merupakan suatu perencanaan, untuk menyelesaikan suatu tugas secara sistematis dan terkendali. Untuk melaksanakan kewajiban tersebut para pengusaha harus menjalankan manajemen yang baik dan sehat, agar tercapai tujuan organisasi. Menurut Arifin dalam jurnalnya mengatakan bahwa Suatu perencanaan yang baik dilakukan melalui berbagai proses kegiatan yang meliputi:

1. *Forecasting* adalah suatu peramalan usaha yang sistematis, yang paling mungkin memperoleh sesuatu di masa yang akan datang, dengan dasar penaksiran dan menggunakan perhitungan yang rasional atas fakta yang ada
2. *Objective* atau tujuan adalah nilai yang akan dicapai atau diinginkan oleh seseorang atau Badan Usaha.
3. *Policies* dapat berarti rencana kegiatan (*plan of action*) atau juga dapat diartikan sebagai suatu pedoman pokok (*guiding principles*) yang diadakan oleh suatu Badan Usaha untuk menentukan kegiatan yang berulang-ulang.
4. *Programmes* adalah sederetan kegiatan yang digambarkan untuk melaksanakan kebijakan. Program itu merupakan rencana kegiatan yang dinamis yang biasanya dilaksanakan secara bertahap, dan terikat dengan ruang dan waktu .
5. *Schedules* adalah pembagian program yang harus diselesaikan menurut urutan waktu tertentu
6. *Prosedur* adalah suatu gambaran sifat atau metode untuk melaksanakan suatu kegiatan atau pekerjaan
7. *Budget* adalah suatu taksiran atau perkiraan biaya yang harus dikeluarkan dan pendapatan yang diharapkan diperoleh di masa yang akan datang (www. Shariahlife .com/journal/Drs. Zainul Arifin.MBA)

2. Tujuan SOP

- a) Untuk menjaga konsistensi dan tingkat kinerja pegawai dalam menjalankan tugasnya.
- b) Untuk mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi, sehingga tujuan organisasi mudah tercapai
- c) Memperjelas alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari tiap pegawai terkait.
- d) Melindungi perusahaan dari malpraktek atau kesalahan administrasi lainnya.
- e) Untuk menghindari kesalahan, keraguan, dan duplikasi

3. Fungsi SOP

- a) Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan.
- b) Memperlancar tugas pegawai.
- c) Untuk mengetahui, bila terjadi hambatan sehingga mudah dilacak
- d) Mengarahkan pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja.
- e) Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.

4. Keuntungan Adanya SOP

- a) Dapat menjadi pedoman bagi petugas lapangan, menjadi alat komunikasi dan pengawasan secara konsisten
- b) Mempermudah para pegawai dalam bekerja dan tahu apa yang harus dicapai dalam setiap pekerjaan

- c) Dapat dipergunakan sebagai salah satu alat training dan bisa digunakan untuk mengukur kinerja pegawai (<http://rafhli.multiply.com/journal/>).

Standar operasional prosedur merupakan hal yang penting bagi suatu perusahaan, Standar operasional prosedur tersebut harus didukung dengan profesionalisme setiap bagian-bagian atau individu-individu yang terlibat didalamnya, *prudention principle* (prinsip ketelitian dan kehati-hatian) setiap bagian dalam menjalankan prosedur pemberian kredit sangat diperlukan untuk mencegah kredit macet diwaktu yang akan datang.

F. Kajian Islam Terkait Dengan Kredit dan Pengawasan

1. Kredit Dalam Perspektif Islam

Banyak ayat Al-Qur'an dan hadits Nabi saw yang memerintahkan manusia agar bekerja. Manusia dapat bekerja apa saja, yang penting tidak melanggar garis-garis yang telah ditentukan-Nya. Ia bisa melakukan aktivitas produksi, seperti pertanian, perkebunan, peternakan, perumahan dan sebagainya. Ia juga dapat melakukan aktivitas distribusi seperti perdagangan atau dalam bidang jasa seperti transportasi, kesehatan, dan sebagainya.

Untuk memulai usaha seperti ini diperlukan modal, seberapa pun kecilnya. Adakalanya orang mendapatkan modal dari simpanannya atau dari keluarganya. Adapula yang meminjam kepada rekan-rekannya. Jika

tidak tersedia, peran institusi keuangan menjadi sangat penting karena dapat menyediakan modal bagi orang yang ingin berusaha.

Dalam Islam, istilah kredit diartikan dengan istilah pembiayaan, menurut Kasmir (2001:73) pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil. Pinjam meminjam adalah akad sosial bukan akad komersil. Artinya, bila seseorang meminjam sesuatu, ia tidak boleh disyaratkan untuk memberikan tambahan atas pokok pinjamannya.

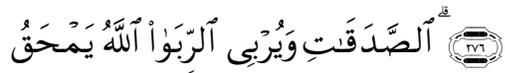
Mannan (1997:217) menjelaskan, bahwa dalam ajaran Islam terkandung empat prinsip yang berkaitan dengan kredit yaitu:

1. Prinsip kemurnian, timbul dari kenyataan bahwa mengambil suatu kredit tanpa sebab yang shohih
2. Prinsip perjanjian suatu prinsip yang bersumber pada Al-Quran surat Al-Baqorah ayat 282:

فَأَكْتُبُوهُ مَسْمًى أَجَلٍ إِلَىٰ بَدَيْنٍ تَدَايِنْتُمْ إِذَا ءَامَنُوا الَّذِينَ يَتَأْتِيهَا

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya.*

3. Prinsip pembayaran yaitu bahwa Islam selalu mempertimbangkan keseimbangan antara kecenderungan yang berlawanan sekalipun kreditur telah diarahkan agar mencegah setiap ketidakadilan yang dilakukan terhadap orang yang berhutang, maka orang yang menerima hutang juga diarahkan untuk melakukan usaha yang halal dan baik
4. Prinsip bantuan, yaitu mengatur kredit baik itu produktif maupun konsumtif, adalah prinsip bantuan yang berdasarkan pada Al-quran surat Al-Baqorah ayat 276:



Artinya: Allah memusnahkan riba dan menyuburkan sedekah.

2. Pengawasan Dalam Kajian Islam

Pengawasan dalam pandangan Islam dilakukan untuk meluruskan yang tidak lurus, mengoreksi yang salah dan membenarkan yang tidak baik (Abdul Mannan, 2000;152) Dalam Islam ada dua hal yang perlu diterapkan dalam pengawasan yaitu:

Pertama kontrol yang berasal dari diri sendiri yang bersumber dari tauhid dan keimanan kepada Allah SWT. Sebagaimana Allah menjelaskan di dalam Al-Qur'an dalam surat Almujaadilah ayat: 7

ثَلَاثَةٌ مِّنَ الْجَوَىٰ مِمَّا يَكُونُ مَا الْأَرْضِ فِي وَمَا السَّمَوَاتِ فِي مَا يَعْلَمُ اللَّهُ أَنْ تَرَ أَلَمْ
 هُوَ إِلَّا أَكْثَرُ وَلَا ذَلِكُ مِنْ أَدْنَىٰ وَلَا سَادِسُهُمْ هُوَ إِلَّا خَمْسَةٌ وَلَا رَابِعُهُمْ هُوَ إِلَّا
 عَلِيمٌ شَيْءٍ بِكُلِّ شَيْءٍ إِنَّ اللَّهَ إِنَّ الْقِيَامَةَ يَوْمَ عَمِلُوا بِمَا يُنَبِّئُهُمْ ثُمَّ كَانُوا مَا آيَنَ مَعَهُمْ

Artinya: Tidakkah kamu perhatikan, bahwa Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang ada di langit dan di bumi? tiada pembicaraan rahasia antara tiga orang, melainkan Dia-lah keempatnya. dan tiada (pembicaraan antara) lima orang, melainkan Dia-lah keenamnya. dan tiada (pula) pembicaraan antara jumlah yang kurang dari itu atau lebih banyak, melainkan dia berada bersama mereka di manapun mereka berada. Kemudian dia akan memberitahukan kepada mereka pada hari kiamat apa yang Telah mereka kerjakan. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui segala sesuatu.(Al-mujaadilah:7)

Kedua, sebuah pengawasan akan lebih efektif jika sistem pengawasan tersebut juga dilakukan dari luar perusahaan .

Pengawasan yang baik adalah pengawasan yang telah matang ketika menyusun sebuah program. Dalam menyusun program harus sudah ada unsur control (pengawasan) didalamnya. Sistem pengawasan tidak dapat dilepaskan dari Pemberian hukuman dan imbalan, jika karyawan melakukan tugas dengan baik maka hendaknya diberikan *reward* untuk memberikan semangat kerja yang lebih baik lagi, tapi bagi mereka yang melakukan kesalahan atau malas dalam menjalankan

tugasnya hendaknya di beri sanksi sebagai terapi untuk tidak mengulangi lagi, demi kebaikan bersama. (Didin dkk, 2003:156)

Kunci pengawasan dapat diterapkan dalam perusahaan antara lain:

1. Pengendalian yang berawal dari dalam diri sendiri
2. Kecakapan pemimpin dalam mengawasi dan mengontrol kinerja karyawan untuk bekerja lebih baik
3. Dalam mekanisme control harus dibangun dengan baik.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian dan landasan teori yang telah dijelaskan pada bab satu dan bab dua, maka metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan menggunakan pendekatan studi kasus pada perusahaan yang memberikan gambaran mengenai obyek tertentu dalam hal ini adalah PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang. Standar operasional prosedur pengajuan kredit dan pengawasan intern untuk meminimalisir resiko kredit, tanpa melibatkan angka-angka, sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus.

Menurut Nawawi (1993:32) penelitian kualitatif adalah penelitian kualitatif menggunakan data yang dinyatakan secara verbal dan kualifikasinya bersifat teoritis, data sebagai bukti dalam menguji kebenaran dan ketidak benaran hipotesis, tidak diolah melalui perhitungan matematik dengan berbagai rumus statistika. Sedangkan pengertian deskriptif menurut Arikunto (1998:114) pada umumnya penelitian deskriptif merupakan penelitian non hipotesis sehingga dalam langkah penelitiannya tidak perlu merumuskan hipotesis.

B. Obyek Penelitian

Obyek penelitian adalah perusahaan atau lembaga keuangan yang menggunakan Standar operasional prosedur pengajuan kredit dan pengawasan intern, dan pada hal ini obyek tersebut adalah PT Bank Tabungan Negara Cabang Malang

C. Lingkup Penelitian

Penelitian ini memfokuskan pada Standar operasional prosedur pengajuan kredit dan pengawasan intern pada produk Kredit Griya Multi, yang meliputi syarat-syarat kredit, prosedur pengajuan kredit, analisa kredit, dan pengawasan kredit di PT PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang.

D. Sumber Data

Menurut Arikunto (1998:114) sumber data yaitu hasil pencatatan peneliti, baik berupa fakta maupun angka, sedangkan sumber data adalah subyek darimana data diperoleh. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder

1.Data Primer

Merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari subyek penelitian, data diperoleh dari manajemen perusahaan, khususnya pada *Account officer dan Loan Cervice* (bagian perkreditan).

2.Data Sekunder

Merupakan sumber yang berasal dan diperoleh secara tidak langsung dan melalui media perantara, data diperoleh dari dokumen, laporan, dokumen perusahaan, dan studi pustaka

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah merupakan pengumpulan data dengan mengambil teori-teori yang relevan dengan kajian yang kami teliti.

2. Penelitian Lapangan:

Teknik yang digunakan adalah:

- a. Observasi, menurut Nasir (1983: 212) yaitu memperoleh data dengan pengamatan secara langsung terhadap obyek yang diteliti. Peneliti melakukan pengamatan secara langsung dengan pemeriksaan fisik yang ada dilapangan lokasi penelitian.
- b. Wawancara, menurut Nasir (1983: 234) yaitu mengumpulkan data dengan melakukan tanya jawab dengan pihak-pihak yang terkait di bagian yang menjadi obyek penelitian. Dalam hal ini adalah bagian *Account officer dan Loan Service* (bagian perkreditan)
- c. Dokumentasi, menurut Arikunto (1998: 236) yaitu mengumpulkan bukti-bukti dan catatan-catatan yang ada di perusahaan. Bukti yang ada berupa form pengajuan kredit perorangan, form lembar

hasil wawancara, formulir penyetoran, dan formulir tambahan dapat dilihat dilampiran.

F. Metode Analisis Data

Menurut Arikunto (2000: 353) analisis data yaitu memberikan predikat kepada variabel yang diteliti sesuai dengan kondisi yang sebenarnya, teknik ini menggambarkan keobyek dan tidak berupa angka-angka tetapi berupa informasi yang bersifat analisis yaitu data-data yang disajikan dengan diolah terlebih dahulu. Metode yang digunakan pada penelitian kali ini adalah kualitatif yang bersifat melukiskan atau menggambarkan secara tepat waktu sesuai keadaan dan fenomena. Data yang diperoleh dianalisa dan dibandingkan dengan teori-teori yang kemudian dievaluasi. Sedangkan hasil evaluasi tersebut ditarik sebagai hasil kesimpulan untuk menjawab permasalahan yang muncul dalam Standar operasional prosedur pengajuan kredit dan pengawasan intern pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang.

Dengan analisis Kualitatif, Peneliti dalam menganalisis penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Peneliti mengumpulkan data yang diperoleh dari penelitian, baik data primer maupun sekunder. Setelah itu diklasifikasikan mana data-data yang relevan dengan tujuan penelitian.
- b. Melakukan pemilihan data dengan cermat sehingga dapat mengetahui bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur

dan sistem pengawasan intern untuk mencegah kredit macet di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang.

- c. Kemudian melakukan pengujian terhadap keabsahan data. Keabsahan data ini dapat tercapai dengan menggunakan teknik triangulasi.
- d. Melakukan penafsiran data yaitu tentang prosedur pengajuan kredit, kemudian merelevansikannya dengan teori-teori yang terkait.
- e. Terakhir peneliti menarik suatu kesimpulan dan memberikan saran-saran.

BAB IV

PAPARAN DAN PEMBAHASAN DATA HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data Hasil Penelitian

1. Sejarah Perusahaan

Sejarah berdirinya Bank Tabungan Negara di mulai pada tahun 18 oktober 1897, hal ini didasari oleh adanya *koninklijk besluit* No. 27 di Hindia Belanda atau dalam istilah Indonesia istilah ini lebih familiar dikenal dengan nama surat keputusan yang menyatakan adanya pendirian *Postspaarbank*.

Postpaarbank ini berkedudukan di Batavia, yang saat ini lebih dikenal masyarakat dengan nama Jakarta sebagai ibu kota Indonesia. Pendirian *Pospaarbank* tersebut mempunyai tujuan antara lain untuk mendidik masyarakat pada saat itu agar gemar menabung. *Postpaarbank* merupakan nama pertama kali bagi BTN yang diberikan oleh pemerintah Hindia Belanda kepada Indonesia pada saat itu. *Postpaarbank* yang mempunyai tugas utama untuk mengajak masyarakat Indonesia gemar menabung dalam perjalannya tampak jelas berupaya secara sungguh-sungguh untuk mewujudkan tugas tersebut.

Hingga penghujung tahun 1931 peranan *Pospaarbank* dalam penghimpunan dana masyarakat terus menunjukkan adanya peningkatan yang sangat baik. Hal ini terbukti dengan semakin banyaknya minat

masyarakat pada saat itu untuk menaruh atau menyimpan uangnya di bank. Sampai dengan akhir tahun 1939, *Postpaarbank* telah berhasil menghimpun dana masyarakat sebesar Rp. 54 juta. Sebuah jumlah yang sangat besar pada masa itu.

Masuknya Jepang ke Indonesia pada tahun 1942 telah merubah semua bentuk pemerintahan dan segala aspek kehidupan masyarakat di Indonesia sesuai dengan kehendak Jepang yang berhasil mengusir Belanda pada saat itu dari wilayah Indonesia. Secara resmi pada tahun itu Jepang telah mengambil alih kekuasaan Belanda di Indonesia dan *Postpaarbank* yang merupakan bank karya kolonial Belanda dibekukan. Sebagai gantinya pemerintah Jepang mendirikan *Tyokin Kyokup* pada prinsipnya misi *Tyokun Kyoku* bentukan Jepang tidaklah jauh dengan maksud dan tujuan *Postpaarbank* produk kolonial Belanda, yaitu untuk mengajak masyarakat Indonesia gemar menabung.

Namun dalam perjalanannya ternyata misi *Tyokin Kyoku* tidak semulus apa yang pernah dilakukan *Postpaarbank* dalam menghimpun dana masyarakat melalui tabungan tersebut, gagalnya pemerintahan Jepang dengan *Tyokin Kyokunya* ternyata sebagai pertanda bahwa Jepang memang tidak boleh terlalu lama tinggal di Indonesia. Akhirnya hanya dalam waktu tidak sampai 3 tahun, Jepang diusir dari pemerintahan Indonesia yang sekaligus pada saat itu pula, tepatnya tanggal 17 Agustus

1945 bangsa Indonesia memproklamasikan dirinya sebagai bangsa yang merdeka.

Setelah kemerdekaan diproklamasikan, maka *Tyokin Kyoku* sebagai peninggalan Jepang masa itu diambil alih oleh pemerintah Indonesia dan namanya dirubah menjadi Kantor Tabungan Pos atau disingkat KTP. Pembentukan KTP pada saat itu diprakarsai oleh Bapak Darmosoetanto selaku Direktur pertama KTP. Dalam perjalanannya pada akhirnya KTP mempunyai peran yang sangat besar. Peran yang sangat berarti pada saat itu adalah adanya tugas KTP dalam pengerjaan penukaran uang Jepang dengan Oeang Republik Indonesia (ORI).

Dalam perkembangannya KTP pernah mendapatkan ujian pada tahun 1946 dengan adanya Agresi Militer Belanda ke Indonesia. Dengan adanya agresi ini maka KTP pada saat itu tidak dapat bekerja dengan aman. Dan dengan agresi Belanda tersebut, pada tanggal 19 Desember 1946 KTP dan kantor-kantor cabangnya yang telah tersebar di Indonesia resmi diduduki oleh Belanda. Agresi Belanda nampaknya tidak berlangsung lama, karena pada bulan Juni 1949 pemerintah Republik Indonesia membuka kembali KTP tersebut sekaligus mengganti nama KTP menjadi Bank Tabungan Pos Republik Indonesia, Tapi KTP hanya bekerja hingga akhir tahun 1949.

Setelah masa Kantor Tabungan Pos usai di tahun 1949, selanjutnya pemerintah Indonesia hanya mengakui Bank Tabungan Pos RI sebagai

lembaga tabungan. Usai dikukuhkannya Bank Tabungan Pos RI ini sebagai satu-satunya lembaga tabungan di Indonesia, pada tahun 1950 kemudian pemerintah mengganti namanya dengan nama Bank Tabungan Pos.

Dalam masa peralihan inilah tanpa disadari cikal bakal nama sebuah lembaga tabungan dengan nama Bank Tabungan Negara (BTN) itu terbentuk. Awal dari keputusan untuk menentukan tanggal lahir dan nama menjadi BTN itu sebenarnya diilhami dari pendirian Bank Tabungan Pos itu sendiri. Para pemrakarsa lahirnya BTN saat itu telah menetapkan satu kebulatan tekad untuk meneruskan perjuangan pendirian BTN. Memang sejarah pendirian BTN tidak terlepas dari Bank Tabungan Pos yang mengilhami kelahirannya.

Dalam perjalanannya memang sempat terjadi perbedaan pendapat dalam mengambil keputusan tentang tanggal lahir BTN tersebut. Ada sebagian pendapat yang menyatakan bahwa dasar pendirian BTN didasarkan pada UU No. 20 tahun 1968, yang sebelumnya didahului dengan lahirnya UU Pokok Perbankan No. 14 tahun 1967. Tetapi ada sebagian pendapat yang menyatakan bahwa pendirian BTN itu didasarkan pada UU Darurat No. 50 tahun 1950 yang diundangkan pada tanggal 9 Pebruari 1950. Latar belakang ketetapan ini adalah sebelum diberlakukannya UU No. 20 tahun 1968 tersebut, telah diambil sikap

untuk kembali membuka operasional Bank Tabungan Pos RI melalui UU Darurat No. 50 tersebut.

Jadi sudah ada yang melandasi lahirnya BTN tersebut sebelum UU No. 20 tahun 1968 diberlakukan. Akhirnya setelah sempat menjalani tanggal lahir BTN pada tanggal 20 Desember setiap tahunnya, maka melalui ketetapan Direksi No. 05/DIR/BIDIR/0993 tanggal 27 September 1993 kembali ditetapkan bahwa tanggal lahir BTN adalah tanggal 9 Pebruari 1950. Mulai saat itu BTN diperingati setiap tanggal 9 Pebruari karena memang dia lahir pada tanggal tersebut.

Sejarah BTN mulai diukir dengan ditunjuknya oleh Pemerintah Indonesia pada tanggal 29 Januari 1974 melalui Surat Menteri Keuangan RI No. B-49/MK/I/1974 sebagai wadah pembiayaan proyek perumahan untuk rakyat. Sejalan dengan tugas tersebut, maka mulai 1976 mulailah realisasi KPR (Kredit Pemilikan Rumah) pertama kalinya oleh BTN di negeri ini. Waktu demi waktu akhirnya terus mengantar BTN sebagai satu-satunya bank yang mempunyai konsentrasi penuh dalam pengembangan bisnis perumahan di Indonesia melalui dukungan KPR-BTN. Dan berkat KPR pulalah BTN terus dihantarkan pada kesuksesannya sebagai bank yang terpercaya, handal dan sehat.

Penunjukan BTN sebagai wadah pembiayaan rumah rakyat pada tahun 1974 oleh pemerintah sudah pasti bukan tanpa alasan. Sejalan dengan kebijakan pemerintah dalam bidang pembangunan perumahan

untuk masyarakat menengah kebawah itulah maka menghantarkan BTN saat itu sebagai lembaga keuangan dengan fungsi menyiapkan pendanaan pembiayaan pembangunan perumahan tersebut melalui fasilitas Kredit Pemilikan Rumah (KPR).

Pada tahun 1976 telah ditandai dengan sejarah realisasi KPR pertamakalnya di Indonesia. Realisasi KPR pertama tersebut adalah di kota Semarang dengan 9 unit rumah. Kemudian pada tahun yang sama menyusul di kota Surabaya dengan 8 unit rumah sehingga total KPR yang berhasil direalisasikan BTN pada tahun 1976 adalah sejumlah 17 unit rumah dengan nilai kredit pada saat itu sebesar Rp. 37 Juta. Realisasi KPR di Semarang dan Surabaya pada tahun 1976 tersebut kemudian diikuti realisasi KPR di kota-kota lain. Sukses realisasi KPR tahun 1976 inilah akhirnya membawa kesuksesan BTN dalam merealisasikan KPR pada tahun-tahun berikutnya.

Sukses KPR dengan realisasi pertama di Semarang pada tahun 1976 tersebut telah membawa keyakinan manajemen BTN untuk menjadikan bisnis perumahan tersebut sebagai bisnis utama BTN. Hal ini tampak jelas pada misi BTN yaitu melakukan tugas dan usaha di bidang perbankan dalam arti yang seluas-luasnya untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pertumbuhan ekonomi kearah kesejahteraan rakyat banyak dengan

mengkhususkan diri melaksanakan kegiatannya dalam bidang pembiayaan proyek pembangunan perumahan rakyat.

Akhirnya sejarah mencatat dengan sukses BTN dalam bisnis perumahan melalui fasilitas KPR tersebut telah membawa status BTN ini menjadi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) pada tahun 1992. Status persero ini memungkinkan BTN bergerak lebih luas lagi dengan fungsinya sebagai bank umum. Dan memang untuk mendukung bisnis KPR tersebut, BTN mulai mengembangkan produk-produk layanan perbankan sebagaimana layaknya bank umum. BTN juga memiliki produk Tabungan, Giro, Deposito, ataupun layanan perbankan lainnya yang dimiliki oleh bank lain.

Sukses BTN dalam bisnis KPR juga telah meningkatkan status BTN sebagai bank umum menjadi Bank Devisa pada tahun 1994. Layanan bank dalam bentuk penerbitan *Letter of Credit (L/C)*, pembiayaan usaha dalam bentuk dollar, dll bisa diberikan BTN dengan status tersebut. Dengan status baru ini tidak membuat BTN lupa akan fungsi utamanya sebagai penyedia KPR untuk masyarakat menengah kebawah. Diakui memang bisnis perbankan yang semakin berkembang menuntut BTN untuk terjun sebagai pemenuhan dari statusnya sebagai bank umum dan bank devisa. Krisis ekonomi yang meluluh lantakkan sendi-sendi perekonomian Indonesia membuat keyakinan BTN untuk memutar kembali bisnis utamanya di bidang perumahan.

Tahun 1997 manajemen BTN menetapkan kebijakannya untuk mengembalikan BTN pada bisnis intinya, yaitu bisnis pembiayaan perumahan. Keputusan ini pada akhirnya banyak membantu BTN dalam proses penambahan modal oleh pemerintah bagi bank yang *menderita sakit* karena pengaruh krisis ekonomi. Dengan rekapitalisasi tersebut, manajemen BTN telah menetapkan paradigma baru untuk mendukung Misi Bank BTN baru yaitu menjadi bank yang terkemuka dan menguntungkan dalam pembiayaan perumahan. (www.btn.co.id)

2. Visi dan Misi Bank BTN

a. Visi Bank BTN

Menjadi bank yang terkemuka dan menguntungkan dalam pembiayaan perumahan dan mengutamakan kepuasan nasabah.

b. Misi Bank BTN

- a. Memberikan pelayanan unggul dalam pembiayaan perumahan dan industri yang terkait, serta menyediakan produk dan jasa perbankan lainnya.
- b. Menyiapkan dan mengembangkan sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional serta memiliki integritas yang tinggi.
- c. Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

- d. Melaksanakan manajemen perbankan yang sehat sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan *good corporate governance* untuk meningkatkan *Shareholder Value*
- e. Mempedulikan kepentingan masyarakat dan lingkungannya.

3. Sejarah Kantor Cabang Malang

Kantor Cabang Malang berdiri sejak 1986 dengan asset yang dikelola sebesar 274 miliar lebih, meliputi produk dana pihak ketiga dan cakupan kinerja kantor cabang malang meliputi Pasuruan, Lumajang dan Probolinggo. Dengan demikian dapat diartikan bahwa sampai saat ini Bank Tabungan Negara Cabang Malang telah membiayai kredit perumahan kurang lebih 75.000 unit rumah serta mengelola nasabah kreditur (Giro, Deposito dan tabungan) sebanyak lebih dari 205,000 nasabah. Untuk mengelola dana debitor yang dimiliki bank tabungan Negara cabang malang memiliki sumber daya manusia sebanyak 78 orang pada umur potensial dengan komposisi 25 orang pada usia kurang dari 30 tahun, 42 orang pada 31-40 tahun dan 10 orang diatas 40 tahun. Pada komposisi tersebut sebanyak 54 orang adalah laki-laki dan 18 perempuan. Dengan masih mudanya komposisi umur karyawan Bank, maka setidaknya dapat menjadi jaminan betapa respeknya kami (BTN Cabang Malang) dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

Potensi lain yang dimiliki BTN Cabang Malang dalam memberikan pelayanan yaitu memiliki empat kantor cabang pembantu yaitu:

- a. Kantor Cabang pembantu UIN Malang.
- b. Kantor Cabang pembantu Unibraw Malang.
- c. Kantor Cabang pembantu Agung Suprpto.
- d. Kantor Cabang pembantu Sawojajar.
- e. Kantor Cabang pembantu Pasuruan

Kemudahan lain yang juga dimiliki adalah kerjasama yang telah terjalin sejak kelahiran Bank Tabungan Negara, yaitu dengan kantor pos. Di wilayah kerja Bank Tabungan Negara Cabang Malang terdapat lima kantor pos pemeriksa (KPRK) dan kantor pos pembantu (KPP/KPTB) yang siap menerima angsuran KPR dan tabungan Batara. Selain itu juga sudah terjalin kerjasama dengan perguruan tinggi untuk pembayaran SPP diantaranya adalah UIN Malang dan Unibraw Malang, dan kerjasama dengan sekolah menengah kejuruan SMK Telkom Malang.

4 Lokasi Perusahaan

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang terletak di Jalan Ade Irma Suryani No.2-4 Malang 65119. Letak PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang sangat strategis dan ekonomis, karena berada dalam pusat kota yang lalu lintasnya cukup padat sehingga masyarakat mudah mengenal dan mengetahui keberadaan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang. Dengan melihat lokasi tersebut mendorong PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang untuk meningkatkan usaha terutama dibidang pelayanan nasabah

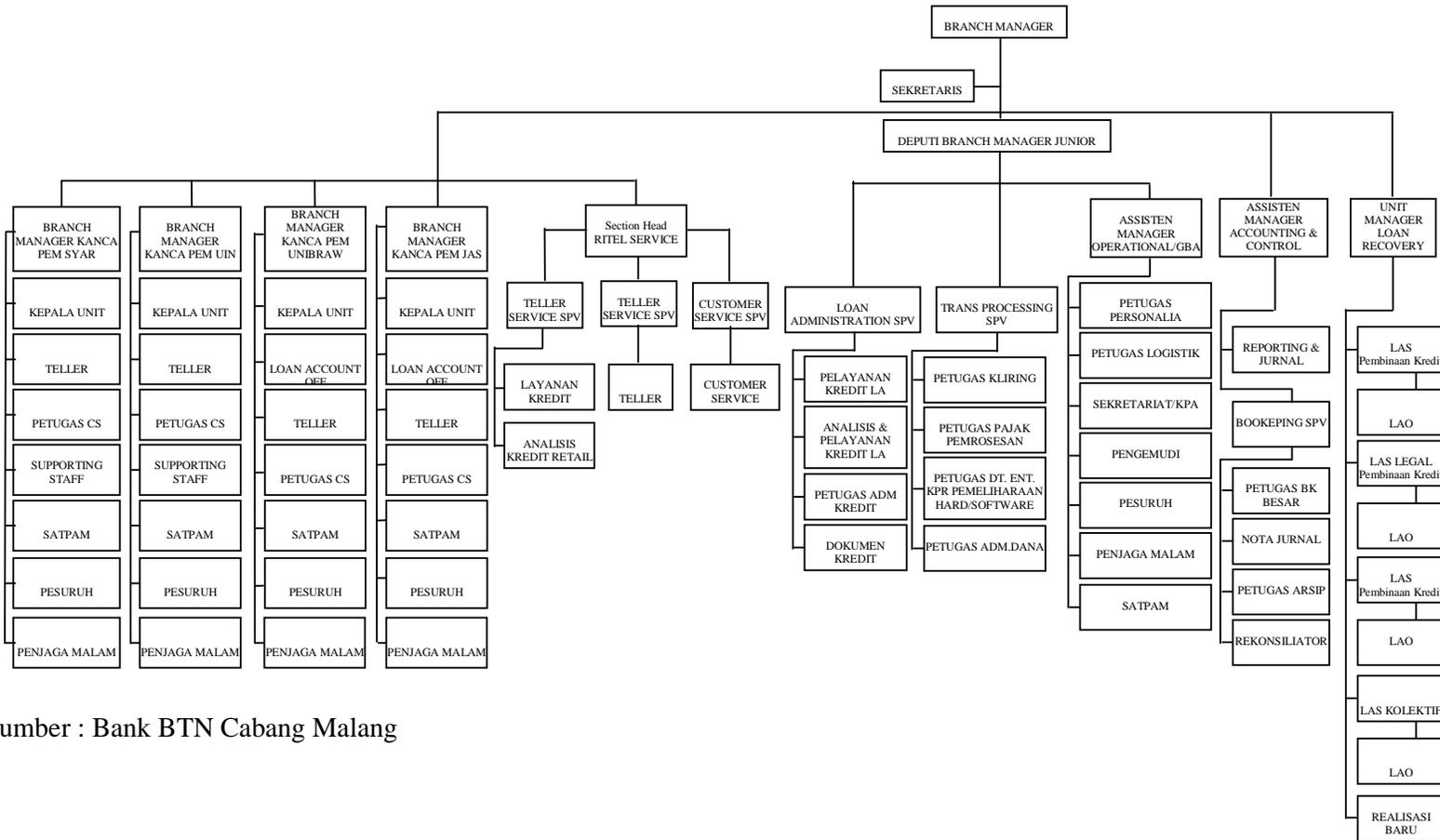
sehingga mengakibatkan jumlah nasabah semakin banyak dan berkembang hal ini menimbulkan dampak positif bagi PT Bank Tabungan Negara ((Persero) Cabang Malang.

Dengan demikian jelas bahwa letak suatu bank sangat menentukan berhasil tidaknya perkembangan bank tersebut terutama dalam melayani masyarakat.

5.Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah gambaran skematis tentang hubungan-hubungan dan kerjasama antara orang-orang yang terdapat dalam suatu organisasi yang menunjukkan kewajiban-kewajiban dan tanggung jawab terhadap posisi dan jabatan tertentu, yang diperlukan dalam menjalankan fungsinya, Adapun Struktur Organisasi pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang dapat dilihat dalam table dibawah ini:

Gambar: 4.1
Struktur Organisasi
PT. BANK TABUNGAN NEGARA (Persero)
KANTOR CABANG MALANG



Sumber : Bank BTN Cabang Malang

6. Job Deskripsi

Dalam pembagian kerjanya PT Bank Tabungan Negara Cabang Malang, dipimpin oleh seorang kepala (pimpinan cabang) yang membawahi beberapa kepala bidang. Adapun perincian tugas, wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing jabatan dalam pelaksanaan kegiatan operasionalnya adalah sebagai berikut:

a. Kepala Cabang (*Branch manager*)

Tugas dan tanggung jawab utama adalah :

- 1) Menjamin kualitas pelayanan nasabah dan kualitas sumberdaya manusia.
- 2) Menjamin kualitas pengawasan intern sesuai dengan petunjuk yang telah ditentukan.
- 3) Mengkoordinasikan pembuatan rencana kerja, anggaran cabang dan melakukan evaluasi serta memenuhi target yang telah ditentukan.
- 4) Menjamin kualitas dan pertumbuhan usaha cabang baik dalam asset, laba kredit dan pihak ketiga.
- 5) Memastikan dan menciptakan keuntungan usaha cabang.
- 6) Menjamin peningkatan pendapatan dan pengendalian biaya.
- 7) Mewakili bank dalam semua kegiatan resmi di wilayah kerjanya.
- 8) Menjamin produktivitas, kemampuan motivasi dan disiplin pegawai yang tinggi.

b. Sekretaris

Tugas dan tanggung jawabnya adalah:

- 1) Mengatur segala aktivitas manajemen dan administrasi bagi kepentingan manajemen cabang.
- 2) Membantu manajemen dan berkomunikasi dengan semua pihak termasuk dengan pihak ekstern cabang.

c. Section head kankas

Tugasnya meliputi:

- 1) Menjamin tingkat pelayanan yang prima kepada semua nasabah, baik nasabah datang langsung ke loket Bank Tabungan Negara maupun melalui telepon.
- 2) Memastikan bahwa semua keluhan nasabah dapat diselesaikan dengan baik.
- 3) Memastikan semua pendapatan (seperti pembuatan master tabungan, deposito) dilakukan dengan benar.
- 4) Memastikan semua karyawannya memahami semua produk bank dan prosedur dengan baik.
- 5) Memastikan efektifitas dan efisiensi pelayanan kepada nasabah.
- 6) Melakukan persetujuan transaksi sesuai dengan wewenangnya.
- 7) Bagian Section head kankas ini terdiri dari: *Teller, Loan Account officer, Loan Account Supervisor, Satpam, penjaga Malam, Pesuruh.*

d. Section head retail (Kepala Seksi Ritel Service)

Tugas dan tanggung jawabnya adalah:

- 1) Merencanakan, mengorganisasikan, melakukan, mendelegasikan, dan mengontrol semua aktivitas bidang retail cabang demi tercapainya target bidang pelayanan retail yang efisien dan efektif, sehingga terwujud pertumbuhan asset dan keuntungan yang tinggi.
- 2) Menjamin kecepatan dan keakuratan pelayanan yang tinggi dalam bidang *Loan Service*, *Customer service*, *Teller Service*, dan Kantor Kas.
- 3) Menciptakan kenyamanan, kebersihan, kerapian, ketertiban, dan keindahan.

Bagian ini membawahi:

1. *Penyelia Loan Service*, tugasnya meliputi:

- a) Memastikan adanya efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan di *Loan Service*.
- b) Memastikan bahwa semua nasabah memperoleh pelayanan dengan kualitas pelayanan yang prima muali dari permohonan kredit sampai akad kredit.
- c) Memastikan bahwa semua prosedur dijalankan dengan benar.
- d) Memastikan bahwa semua klaim debitur dapat diselesaikan dengan baik .
- e) Bagian ini terdiri dari Layanan Kredit, dan analisa kredit retail.

2. *Penyelia Teller Service*, Tugasnya meliputi:

- a) Memastikan efektifitas dan efisiensi proses transaksi di *Teller Service*.
- b) Memberikan persetujuan transaksi sesuai batas wewenangnya.
- c) Memastikan semua teller melakukan transaksi dengan benar.
- d) Memastikan bahwa jumlah kas besar selalu benar.
- e) Memastikan dan mengawasi sistem antrian nasabah.
- f) Memastikan bahwa pelayanan teller dapat memuaskan nasabah.
- g) Bagian ini terdiri dari KPR (Petugas Teller), Teller lain, Teller mobil kas, Layanan nasabah, Pemasaran (BYS).

e. Kepala Bidang Operasional

Tugas dan tanggung jawab utamanya adalah:

- a) Mengelola operasional harian cabang untuk menjamin efektifitas dan efisiensi
- b) Menjamin standar kualitas yang tinggi dalam bidang pemrosesan transaksi, administrasi kredit dan administrasi umum cabang.
- c) Menjamin kecepatan dan keakuratan semua proses transaksi dibidang operasional.
- d) Mewakili dalam acara bila kepala cabang tidak ada ditempat.

Bagian ini Membawahi:

1. Kepala administrasi kredit (*Loan Administration Head*)

- a) Memastikan kecepatan dan ketepatan proses kredit sesuai kebijakan dan prosedur yang ada.
- b) Memastikan semua dokumen yang disimpan adalah aman dan lengkap baik dokumen pokok maupun pendukungnya.
- c) Melakukan analisa kedit korporasi.
- d) Bagian ini terdiri dari administrasi kredit umum, petugas administrasi kredit (*Loan Administration Staff*), dokumen kredit staff (*Loan Documentation Staff*)

2. *Penyelia Transaction Processing*

Tugasnya meliputi:

- a) Mengatur operasional processing sehari-hari.
- b) Mengoptimalkan peningkatan efisiensi pada *Back Office* dan peningkatan control.
- c) Memastikan aktifitas proses transaksi sesuai dengan kebijakan dan prosedur.
- d) Menganalisa operasional dan mengajukan usulan perbaikan ke kantor pusat.
- e) Melindungi bank dari tindakan penyelewengan dan kesalahan.
- f) Memastikan bahwa standar kualitas dan kecepatan proses transaksi selalu dalam batas yang baik.
- g) Memastikan password telah dibuat sesuai dengan prosedur.

h) Bagian ini terdiri dari, petugas kliring, petugas pajak, pemrosesan petugas data entri KPR memelihara *hardware/software*, petugas administrasi dana, dan petugas NPK/NPU.

3. Penyelia GBA tugasnya adalah

- a) Memantau anggaran biaya dan belanja cabang.
- b) Menyelenggarakan atau memantau inventaris seperti perlengkapan kantor, dan kendaraan.
- c) Bertanggung jawab atas pengembangan dan pengolahan semua inventaris cabang.
- d) Menyelenggarakan semua masalah kepegawaian.
- e) Menyelenggarakan dan menangani semua masalah logistic.
- f) Memastikan keamanan cabang setiap saat.
- g) Memastikan file kepegawaian diadministrasikan secara tertib.
- h) Bagian ini terdiri dari petugas personalia, petugas logistic, sekretaris, pengemudi, pesuruh, penjaga malam, dan satpam.

f. Section Head Accounting and Control

Tugasnya adalah:

- a) Memastikan standarisasi proses.
- b) Memastikan integritas dan ketepatan data dan keuangan.
- c) Memastikan ketaatan cabang terhadap kebijakan dan prosedur yang ada.

- d) Memastikan bahwa semua laporan telah dibuat dan dilaporkan tepat waktu.
- e) Melakukan pengendalian intern cabang.
- f) Melindungi asset cabang dari tindakan penyelewengan.
- g) Memastikan bahwa semua transaksi telah dicatat dengan benar.
- h) Memastikan bahwa pengarsipan bukti-bukti transaksi dilakukan dengan benar dan tertib.
- i) Mengkoordinir tindak lanjut pemeriksaan.
- j) Bagian ini terdiri dari reporting, penyalah bookeping, petugas buku besar, nota jurnal, petugas arsip, rekonsiliator.

g. *Loan Recovery* (Kepala Bidang Penyelamatan Kredit)

Tugas dan tanggung jawabnya adalah:

- a) Memastikan peningkatan nilai kualitas aktiva produktif cabang.
- b) Menekan kredit yang bermasalah menjadi sekecil mungkin.
- c) Memastikan bahwa bank telah bebas dari masalah hukum yang merugikan.

Bagian ini membawahi:

1. *Loan Account Supervisi* (LAS), tugasnya meliputi:

- a) Mengupayakan agar semua debitur dapat memenuhi kewajibannya dan mengkoordinasikan penagihan.
- b) Melakukan pemantau dan *supervise* kepada semua LAO.

c) Melakukan pembinaan debitur langsung kelapangan dan melakukan evaluasi hasil penagihan.

2. *loan Account Afficer* (LAO), tugasnya meliputi:

Melakukan pembinaan dan penagihan dari semua debitur baik melalui kunjungan ke lokasi maupun tidak agar debitur dapat memenuhi kewajibannya.

3. *Legal office*, tugasnya meliputi:

a) Memastikan pembayaran kembali dari semua kredit yang bermasalah.

b) Mengelola semua debitur yang pasif, rumah kosong dan lelang.

c) Melakukan penyelamatan kredit dan menurunkan jumlah kredit yang bermasalah.

d) Memastikan bahwa langkah yang ditempuh cabang adalah bebas dari permasalahan hukum yang merugikan PT Bank Tabungan Negara (Persero).

7. Ruang Lingkup Kegiatan PT Bank Tabungan Negara (Persero)

Untuk memudahkan dan agar lebih mendekatkan Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang ke masyarakat luas baik itu perusahaan ataupun perseorangan, PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang telah menyediakan berbagai macam fasilitas produk, dari mulai produk dana, produk jasa dan produk KPR (Kredit Kepemilikan Rumah), dan produk-produk itu adalah:

a. Produk dana antara lain

1. Giro Rupiah (Valas dan Rupiah)

Kemudahan bertransaksi dengan fleksibilitas tinggi

2. Deposito Berjangka Valas

Simpanan berjangka dalam mata uang US \$ yang menguntungkan.

3. Deposito Berjangka Rupiah

Simpanan berjangka dalam mata uang rupiah yang menguntungkan.

4. Tabungan Batara

Tabungan Multiguna yang aman untuk dana Anda dengan berbagai

kemudahan yang terus meningkat.

5. Tabungan Batara Prima

6. Tabungan e'Batapos

e'Batapos merupakan produk Tabungan Bank BTN yang diselenggarakan bekerjasama dengan PT Pos Indonesia (Persero) melalui seluruh loket Kantor Pos yang On-line diseluruh Indonesia.

7. Giro Dollar

Kemudahan bertransaksi dengan fleksibilitas tinggi.

8. Mendapat jasa Tabungan Haji Nawaitu

Tabungan yang diperuntukkan bagi calon jamaah haji dalam rangka persiapan Biaya Perjalanan Ibadah Haji.

b. Produk kredit

Menyalurkan dana merupakan kegiatan menjual dana yang berhasil dihimpun dari masyarakat. Penyaluran dana yang dilakukan oleh bank melalui pemberian pinjaman yang dalam masyarakat lebih dikenal dengan nama kredit. Adapun jenis-jenis kredit yang saat ini tersedia di Bank Tabungan Negara adalah sebagai berikut:

a)Kredit Perorangan**1.Kredit Griya Multi**

Kredit Griya Multi diperuntukkan bagi pemohon atau calon debitur perorangan yang membutuhkan dan memenuhi persyaratan bank teknis, dengan tujuan penggunaan untuk memenuhi keperluannya dan tidak bertentangan dengan hukum.

2.Kredit Griya Sembada (KGS)

Kredit Griya Sembada atau KGS adalah kredit yang diberikan untuk pembiayaan atau pembelian atau pengadaan atau pembangunan proyek perumahan atau bangunan rumah tinggal guna disewakan

3.Kredit Griya Utama

Kredit Griya Utama diperuntukkan bagi pemohon atau calon debitur yang memenuhi persyaratan dan dengan tujuan penggunaan untuk membeli tanah dan bangunan.

4.KPR Bersubsidi

KPR Bersubsidi diberikan kepada keluarga atau rumah tangga yang baru pertama kali memiliki rumah dan termasuk ke dalam kelompok sasaran masyarakat berpenghasilan rendah.

5.Kredit Pemilikan Ruko

Kredit yang diberikan oleh Bank untuk membeli Rumah Toko guna dihuni dan digunakan sebagai toko.

6.Kredit Swadana

Kredit swadana diberikan kepada nasabah dengan jaminan berupa penahanan sebagian atau seluruh simpanan (baik berupa tabungan maupun deposito) yang disimpan di Bank.

7.Kredit Swa Griya (KSG)

Kredit yang diberikan untuk membiayai pembangunan rumah diatas tanah yang telah dimiliki oleh pemohon.

b.Kredit Umum atau Korporasi

1.Kredit Modal Kerja - Kontraktor (KMK - Kontraktor)

Kredit Modal Kerja yang diberikan oleh Bank BTN kepada kontraktor atau pemborong untuk membantu modal kerja didalam menyelesaikan pekerjaan borongan sesuai dengan kontrak kerja.

2.Kredit Modal Kerja - Industri Terkait dengan Perumahan

Kredit Modal Kerja yang diberikan oleh Bank BTN dalam rangka pembiayaan kebutuhan modal kerja khususnya bagi sektor-sektor

industri yang terkait dengan perumahan dan atau usaha-usaha yang dapat menunjang sektor-sektor dimaksud.

3. Kredit Investasi - Industri Terkait dengan Perumahan

Kredit Investasi yang disediakan oleh Bank dalam rangka pembiayaan investasi khususnya bagi sektor-sektor industri yang terkait dengan perumahan dan atau usaha-usaha yang dapat menunjang sektor-sektor dimaksud.

4. Kredit Yasa Griya / Kredit Konstruksi (KYG)

Kredit Modal Kerja yang diberikan oleh Bank BTN kepada Developer untuk membantu modal kerja pembiayaan pembangunan proyek perumahan mulai dari:

- 1) Biaya pembangunan Konstruksi Rumah sampai dengan *finishing*
- 2) Biaya Prasarana dan Sarana.

c. *Real Cash*

Adalah fasilitas pinjaman yang dapat dicairkan sewaktu-waktu bila dibutuhkan (*stand-by loan*).

c. Produk Jasa dan Pelayanan

1. Bank Garansi

Adalah pernyataan yang dikeluarkan oleh bank atas permintaan nasabah (pihak terjamin) untuk menjamin resiko tertentu (penggantian kerugian) yang timbul apabila pihak terjamin tidak dapat menjalankan

kewajibannya dengan baik (*wan prestasi*) kepada pihak yang menerima jaminan.

2. Batara *Payroll* (Pilihan Tepat Pembayaran Gaji Karyawan)

Batara *Payroll* merupakan layanan Bank BTN bagi Pengguna Jasa (Perusahaan, Perorangan, Lembaga) dalam mengelola pembayaran Gaji, THR dan Bonus serta kebutuhan finansial lainnya yang bersifat rutin bagi karyawan pengguna jasa.

3. Penerimaan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH)

Memberi kepastian keberangkatan ibadah haji berkat sistem online dan SSKOHAT.

4. Inkaso Luar Negeri (*Collection*)

Jasa pelayanan Bank BTN untuk menagihkan pembayaran atas suatu warkat/ dokumen berharga kepada pihak ketiga yang berada di luar negeri menggunakan jasa bank koresponden.

5. Inkaso

Jasa pelayanan Bank BTN untuk melakukan penagihan kepada pihak ketiga atas inkaso tanpa dokumen di tempat lain di dalam negeri.

6. Kartu ATM Batara

Kartu ATM Batara merupakan fasilitas layanan kartu bagi nasabah Tabungan dan Giro (Rp-Perorangan) di Bank BTN yang memberikan kemudahan bagi nasabah dalam memenuhi berbagai macam kebutuhan

transaksi melalui seperti tarik tunai di mesin ATM, pembayaran tagihan dan berbelanja.

7. Kiriman Uang

Fasilitas jasa pelayanan Bank BTN untuk pengiriman uang dalam bentuk rupiah maupun mata uang asing yang ditujukan kepada pihak lain di suatu tempat (dalam/luar negeri).

8. *Money Changer*

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang ingin menjual atau membeli mata uang asing tertentu, yang mempunyai catatan kurs pada Bank Indonesia

9. *Payment Point*

Merupakan fasilitas layanan bagi nasabah untuk memudahkan dalam membayar tagihan rutin bulanan.

10. *Real Time Gross Settlement (RTGS)*

Sistem transfer dana on-line dalam mata uang rupiah yang penyelesaiannya dilakukan per transaksi secara individual.

11. *Safe Deposit Box*

Jasa pelayanan bank dalam bentuk penyewaan wadah/box yang dirancang khusus untuk menyimpan barang berharga

12. SMS Batara

SMS Batara merupakan fasilitas layanan transaksi perbankan bagi nasabah yang dapat diakses dari handphone dengan cukup

mengetik SMS ke nomor 3555

13. SPP Online Perguruan Tinggi

SPP Online merupakan layanan Bank BTN bagi Perguruan Tinggi/Sekolah dalam menyediakan delivery channel menerima Setoran Biaya-biaya Pendidikan secara online.

B. Pembahasan Data Hasil Penelitian

1. Prosedur Pengajuan KPR Griya Multi atau Perorangan

Menurut hasil wawancara dengan pihak *Loan Service* (Wawancara dengan Bpk Sigit Atmoko, Tgl 22 Agustus 2007 di Kantor Cabang Sawojajar) bagian-bagian dalam prosedur pengajuan Kredit Griya Multi atau perorangan adalah sebagai berikut:

a. Permohonan kredit

Dalam prosedur pengajuan kredit Griya multi pada bank Tabungan Negara Cabang Malang, yang menangani adalah bagian *Loan Service*, adapun prosedur-prosedurnya meliputi:

Calon nasabah pemohon kredit datang langsung ke pihak bank untuk mengetahui syarat-syarat dan ketentuan pengajuan Kredit Griya Multi, syarat untuk pengajuan kredit ini adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan Pemohon

- a. Warga Negara Indonesia.

- b. Surat Keterangan Berkewarganegaraan Indonesia bagi WNI keturunan.
- c. Telah berusia 21 tahun atau telah menikah dan berwenang melakukan tindakan hukum.
- d. Pada saat kredit lunas usia pemohon tidak melebihi 65 tahun.
- e. Memiliki penghasilan yang menurut perhitungan Bank dapat menjamin kelangsungan pembayaran kewajiban.
- f. Mempunyai pekerjaan tetap atau menjalankan usahanya sendiri (wiraswasta) dengan masa kerja minimal 1 (satu) tahun.
- g. Tidak memiliki kredit bermasalah baik di Bank BTN maupun di Bank Lain.
- h. Pemohon yang masih berstatus sebagai Debitur di Bank untuk jenis kredit apapun, disyaratkan;
 - 1) Sesuai ketentuan Bank penghasilannya masih cukup untuk membayar kewajiban.
 - 2) Telah menjadi debitur sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun dan selama menjadi debitur (minimal 1 tahun terakhir) tidak pernah menunggak.
 - 3) Menyampaikan NPWP Pribadi untuk pemohon dengan jumlah kredit > Rp. 100 juta atau SPT Pasal 21 Form A1 untuk pemohon dengan jumlah kredit > Rp 50 juta sampai

dengan < Rp. 100 juta atau sesuai dengan ketentuan yang berlaku. (www.btn.co.id)

Jika calon nasabah sudah mantap untuk mengambil Kredit Griya Multi, maka selanjutnya mengisi formulir pembukaan rekening, yang kemudian diperiksa oleh bagian Customer service untuk penerbitan buku tabungan atas nama nasabah yang bersangkutan, selanjutnya mengisi slip setoran uang pertama untuk pengisian awal buku tabungan pada bagian Teller Service. Slip setoran tersebut mempunyai rangkap dua yaitu:

Lembar I : untuk bagian Penyelia *Loan Service* sebagai bukti awal pengajuan kredit.

Lembar II : untuk nasabah sebagai arsip

Hal-hal yang perlu dilengkapi oleh calon nasabah adalah sebagai berikut:

1. Berpenghasilan Tetap / Karyawan
 - a. Aplikasi Permohonan
 - b. Copy KTP, KK, Surat Nikah / Cerai, Pasphoto Pemohon dan Pasangan (suami/istri) yang terbaru.
 - c. Copy Slip Gaji atau Surat Keterangan Penghasilan yang telah disahkan
 - d. Copy Rekening Tabungan/Giro BTN dan/atau Bank Lain.

e. Surat Kuasa Pemotongan Gaji untuk pembayaran angsuran kolektif.

2. Berpenghasilan Tidak Tetap / Wiraswasta

- a. Aplikasi Pemohon.
- b. Copy KTP, KK, Surat Nikah / Cerai, Pasphoto Pemohon dan Pasangan (suami/istri) yang terbaru.
- c. Surat Keterangan Penghasilan
- d. Copy Rekening Tabungan/Giro BTN dan/atau Bank Lain.
- e. Copy Akta Perusahaan, Ijin Usaha; SIUP/TDP
- f. Laporan Keuangan Perusahaan
- g. Izin Praktek. (www.btn.co.id)

Dengan demikian jika semua persyaratan sudah dipenuhi oleh calon nasabah, maka pihak *Loan Service* akan memproses ketahap selanjutnya.

b. Pemeriksaan data

Setelah data pemohon kredit dimasukkan dalam daftar pemohon kredit maka bagian *Penyelia Loan Service* melakukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Data pemohon kredit diperiksa dan diteliti akan kelengkapan dan keabsahan dari berkas-berkas yang telah diajukan bersama surat permohonan kredit.

2. Mengadakan proses seleksi terhadap kelengkapan-kelengkapan berkas dari permohonan kredit.

c. Wawancara

Pada tahap ini calon nasabah dipanggil oleh pihak bank untuk memenuhi panggilan wawancara (waktu dan tempat telah disepakati bersama). Tahap ini merupakan dialog langsung antara calon nasabah dengan bagian *Penyelia Loan Service* sebagai wakil dari pihak bank yang mana dalam proses wawancara tersebut calon nasabah diberikan pertanyaan mengenai hal-hal yang tertulis dalam data pemohon kredit dari calon nasabah. Pada saat wawancara calon nasabah harus membawa persyaratan asli beserta foto copy untuk mendapatkan kesesuaian dan kelengkapan data.

Hasil wawancara jika belum selesai dengan syarat-syarat kredit dari bank nasabah mempunyai kewajiban untuk melengkapinya, apabila sudah sesuai maka akan dilanjutkan pada tahap selanjutnya. Setelah melakukan wawancara, pihak bank mengadakan rakomdit (Rapat Komite Kredit) untuk menilai layak tidaknya calon nasabah menerima kredit. Adapun materi pertanyaan dalam wawancara tersebut adalah mengenai 5'Cs credit, yang merupakan standar penilaian dicairkan suatu kredit atau tidaknya suatu kredit, tergantung pada hasil wawancara dengan menggunakan 5'Cs yaitu:

1)*Character*

Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kejujuran dan integritas serta tekad baik yaitu kemauan dan untuk mengetahui kewajiban-kewajiban dan juga untuk mengetahui identitas pemohon.

2)*Capacity*

Berkaitan dengan kemampuan calon debitur dalam menjalankan usahanya atau dengan kata lain untuk mengetahui jenis usahanya.

3)*Capital*

Untuk mengetahui keadaan sumber-sumber dana dan pengguna permodalan, atau disebut juga dengan jumlah kebutuhan dana.

4)*Collateral*

Untuk mengetahui sejauh mana resiko tidak tertagihnya kewajiban finansial kepada bank dapat tertutup oleh barang agunan tersebut.

5)*Condition of Economic*

Penilaian terhadap kondisi perekonomian berpengaruh terhadap kegiatan usaha debitur atau disebut dengan hal yang berhubungan dengan sektor ekonomi. (wawancara dengan Bpk Marsudi perwakilan *Loan Service*, Tgl 24 Agustus di Kantor Cabang Sawojajar, dilengkapi dengan Bpk Budhi Tgl 6 Juni di Kantor Pusat Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang)

Sebelum wawancara ditutup, pihak *Loan Service* hendaknya menjelaskan kepada calon debitur mengenai proses setelah wawancara:

a. Disetujui, akan diterbitkan Surat Penegasan Persetujuan Pencairan Kredit (SP3K).

b. Apabila perlu adanya Observasi Usaha, maka tanggal dan waktu Observasi akan dikomfirmasi kemudian.

c. Jika ditolak, akan diterbitkan surat penolakan.

d. Pemeriksaan agunan

Dalam prosedur ini pemeriksaan agunan selain *Loan Service* juga melibatkan *Loan Administration Head* (LA Head), *Loan Administration Analis* (LA Analis), (wawancara dengan Bpk Budhi Tgl 8 Juni di Kantor Pusat Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang). Untuk mengetahui barang atau surat-surat berharga apa saja yang digunakan nasabah sebagai agunan atau jaminan apakah barang tersebut memenuhi syarat yang diajukan oleh BTN sebagai barang agunan atau jaminan. Sedangkan prosedur yang harus dilalui adalah:

- 1) Menerima memo permintaan peninjauan agunan, kemudian mendisposisikan surat permohonan peninjauan agunan kepada petugas teknis atau analis kredit.
- 2) Membuat surat penugasan kepada appraiser yang telah diotorisasi oleh *Loan Administration* untuk mengevaluasi agunan.

3) Memonitor perkembangan peninjauan agunan yang dilakukan oleh *appraiser*.

4) Membuat laporan hasil peninjauan agunan (LPA) dan diberi nomor unit LPA

5) Memasukkan formulir kerja evaluasi agunan kedalam berkas permohonan masing-masing debitur untuk dipelajari dan diotorisasi oleh pihak *Loan Administration Head, Loan Service Head, dan Loan Service Analisis*.

e. Analisa kredit

Setelah seluruh data calon nasabah lengkap, benar dan akurat dari tahap wawancara secara langsung dan adanya kejelasan dari barang atau surat-surat berharga yang digunakan sebagai jaminan selanjutnya bagian *Penyelia Loan Service* melakukan analisa. (wawancara dengan Bpk Sigit Atmoko, Tgl 23 Agustus 2007 di Kantor Cabang Sawojajar, dilengkapi dengan Bpk Budhi Tgl 8 Juni di Kantor Pusat Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang). Tujuan dari analisa kredit adalah untuk menentukan kelayakan kredit yang diajukan berdasarkan penilaian pribadi pemohon serta bonafid atas kegiatan usaha sebagai berikut:

1) Melakukan pemeriksaan atas kebenaran uraian dan kewajiban mengenai hal-hal yang dikemukakan calon nasabah dan informasi yang diperoleh.

2) Latar belakang pemohon yaitu uraian analisa kredit yang berkaitan dengan informasi tentang reputasi usaha atau pekerjaan pemohon. Dalam tahap ini analisa dituntut untuk lebih mengetahui keadaan potensi pemohon melalui pengumpulan data kualitatif dan kuantitatif.

3) Menguraikan data dari aspek kualitatif maupun kuantitatif untuk mengetahui kemungkinan yang dapat mempengaruhi terhadap keputusan kredit.

Faktor-faktor yang ditentukan pada analisa kualitatif adalah sebagai berikut:

- a) Keabsahan dari surat keterangan penghasilan pemohon yang disahkan oleh Kepala Desa atau Lurah.
- b) Sejarah dan reputasi terhadap eksistensi usaha pekerjaan yang telah dilaksanakan pemohon selama dalam kurun waktu minimal 1 tahun.
- c) Jenis kepemilikan, status karyawan dan manajemen usaha atau pekerjaan pemohon
- d) Pengaruh kondisi ekonomi.
- e) Pengaruh peraturan dan kebijakan pemerintah.

Untuk analisa kualitatif bagian *Penyelia Loan Service* lebih menekankan kemampuan kapasitas pembayaran dan nilai jaminan pemohon melalui perhitungan dari laporan keuangan

(rekapitulasi usaha), surat keterangan gaji atau penghasilan dan analisa rekening koran. Analisa kuantitatif ini harus memperhatikan beberapa faktor sebagai berikut:

- a) Jumlah pengajuan kredit harus disesuaikan dengan plafond kredit pada Bank Tabungan Negara Cabang Malang yaitu \leq Rp. 100.000.000,- dan harus disesuaikan dengan jangka waktu maksimal pelunasan kredit yaitu 10 tahun.
 - b) Lokasi proyek perumahan sebagai fasilitas kredit yang akan digunakan oleh pemohon.
 - c) Biaya lain-lain yang menjadi kewajiban pemohon sebagai penyertaan.
 - d) Usia pemohon harus dapat diperkirakan dengan menyesuaikan jangka waktu pelunasan kredit dan perkiraan pencapaian pelunasan kredit pemohon pada saat berumur 65 tahun.
 - e) Perhitungan rasio untuk mengetahui tingkat resiko dari pinjaman kredit yang diberikan yaitu rasio kredit terhadap harga rumah dan tanah, rasio angsuran terhadap penghasilan bulanan, rasio biaya hidup terhadap penghasilan.
- 4) Setelah data nasabah atau calon nasabah selesai diolah dan diperiksa kemudian dibawa ke rapat komite kredit yang akan memberikan usulan pemberian kredit atau memberikan rekomendasi-rekomendasi pemberian kredit selanjutnya

keputusan persetujuan permohonan menjadi wewenang dari Branch Manager untuk melakukan otorisasi terhadap Surat Penegasan Persetujuan Penyediaan Kredit (SP3K) ditujukan kepada pemohon kredit.

- 5) Sebelum tahap akad kredit dilakukan terlebih dahulu dilaksanakan proses legalitas dihadapkan notaris yang ditunjuk oleh PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang dan didampingi oleh bagian *Penyelia Loan Service*. Legalitas pemohon kredit harus dipastikan orang tersebut adalah Warga Negara Indonesia yang harus dibuktikan dengan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk baik asli maupun fotocopy, kemudian calon debitur baik perorangan maupun perusahaan memiliki ijin usaha yang jelas dan tidak bertentangan dengan hukum dan kaidah-kaidah ini yang berlaku. Surat-surat berharga yang dijadikan jaminan akan diperiksa kembali oleh notaris apakah sudah mempunyai kekuatan hukum yang sah.

f. Akad Kredit

Pada tahap ini bagian *Penyelia Loan Service* mengadakan pemanggilan terhadap calon nasabah setelah surat akad kredit telah selesai dibuat. Persetujuan akad kredit ini dilaksanakan di hadapan pejabat bank yang bertanggung jawab dan notaris setelah proses legalitas

telah selesai, diharapkan hasilnya nantinya tidak merugikan kedua belah pihak. Dalam penyetujuan tersebut ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi yaitu kelengkapan pengajuan kredit. Menyerahkan materi senilai Rp. 6.000,-. Kemudian setelah disetujui bersama ditandai tangani oleh *Branch Manager, Penyelia Loan Service* dan nasabah. Surat akad kredit tersebut hanya dibuat 1 (satu) lembar saja sebagai arsip bank yang disimpan oleh bagian *Penyelia Loan Administration*.

Adapun alur prosedurnya sebagai berikut:

- 1) *Loan Service Officer* membuat daftar hadir calon debitur untuk urutan prioritas penandatanganan akad kredit.
- 2) Mendistribusikan perjanjian kredit dan kartu data penting kepada masing-masing calon debitur.
- 3) Notaris membacakan perjanjian kredit (PK), Akta Jual Beli (AJB), Surat Kuasa Memasang Hak Tanggungan (SKMHT), Akta Pengakuan Hutang (APH).
- 4) *Loan Service* menyiapkan Surat Pencairan Dana (SPD-5), Buku angsuran, kartu data penting, Form SPPB dan materai.
- 5) *Loan Service officer* mengkonfirmasi ke calon debitur perihal perjanjian kredit kemudian memarafnya.
- 6) Mempersilahkan calon debitur untuk menuju petugas Notaris untuk menandatangani Surat Pencairan Kredit (SPD-5) dan perjanjian kredit serta menyerahkan kepada debitur buku angsuran.

- 7) Mempersilahkan debitur untuk menuju petugas Notaris untuk menandatangani Surat Kuasa Memasang Hak Tanggungan (SKMHT), Akta Jual Beli (AJB), dan akta-akta lain yang dibutuhkan.
- 8) Pengotorisasian Perjanjian Kredit (PK) dan Surat Pencairan Dana (SPD-5) oleh petugas Notaris, *Loan Service Head* dan *Brand Manager* untuk pengesahan.
- 9) Menyerahkan PK kepada notaris untuk pengesahan dengan membuat berita acara pengesahan.
- 10) Mendistribusikan SPD-5 yang telah disahkan untuk, *Arsip Loan Service* (1 lembar), *Loan Administration* (2 lembar), *Loan Recovering* (1 lembar).
- 11) Menyerahkan daftar pencairan dana untuk proses pencairan hasil akad kredit dan berkas permohonan kredit kepada *Loan administration* untuk diarsip sebagai riwayat kredit. (hasil wawancara dengan Bpk Budhi Tgl 10 juni, di Kantor Pusat Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang)

g. Pengikatan Jaminan

Pengikatan jaminan yang diterima oleh PT. Bank Tabungan Negara adalah berupa sertifikat tanah dan IMB (Ijin Mendirikan Bangunan) asli sebagai jaminan utama. Untuk jaminan yang lain berupa fotocopy surat keterangan penghasilan, fotocopy karpeg dan SK terakhir. Setiap kredit yang telah disetujui oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang

Malang akan diberikan pencairan fasilitas kredit. Tetapi sebelum kredit tersebut dicairkan terlebih dahulu pihak bank melalui *Penyelia Loan Administration* akan membukukannya ke dalam arsip bank. Untuk merealisasikan pencairan fasilitas kredit sebelumnya dibuat memo pencairan dana yang berisi tentang data pemohon yaitu nama, lokasi proyek perumahan, jumlah rumah, jumlah maksimal kredit.

Memo pencairan ini berfungsi sebagai pengajuan putusan lebih lanjut untuk realisasi pencairan dana atas nama pemohon kredit. Selanjutnya berdasarkan memo pencairan dana dari *Penyelia Loan Administration* tersebut maka kredit cair sekaligus dengan dilakukannya entry data debitur yang dilakukan oleh *Penyelia Trans Proses (TP)*. Fasilitas dana dari PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang untuk nasabah tersebut masuk dalam buku tabungan dan selanjutnya nasabah dapat mengambil dana tersebut melalui bagian *Penyelia Teller Service (TS)*. (hasil hasil wawancara dengan Bpk Budhi Tgl 10 juni, di Kantor Pusat Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang dan juga dengan Bpk Sigit Atmoko Tgl 25 agustus di Kantor Cabang Sawojajar)

h. Pelunasan Kredit

Para nasabah yang mengangsur kredit ada tiga cara yaitu:

- 1)Pembayaran langsung keloket PT. Bank Tabungan Negara (Persero)

Cabang Malang

2)AGF (*Automatic Grab Sistem*), yaitu pendebitan secara otomatis dari rekening tabungan debitur.

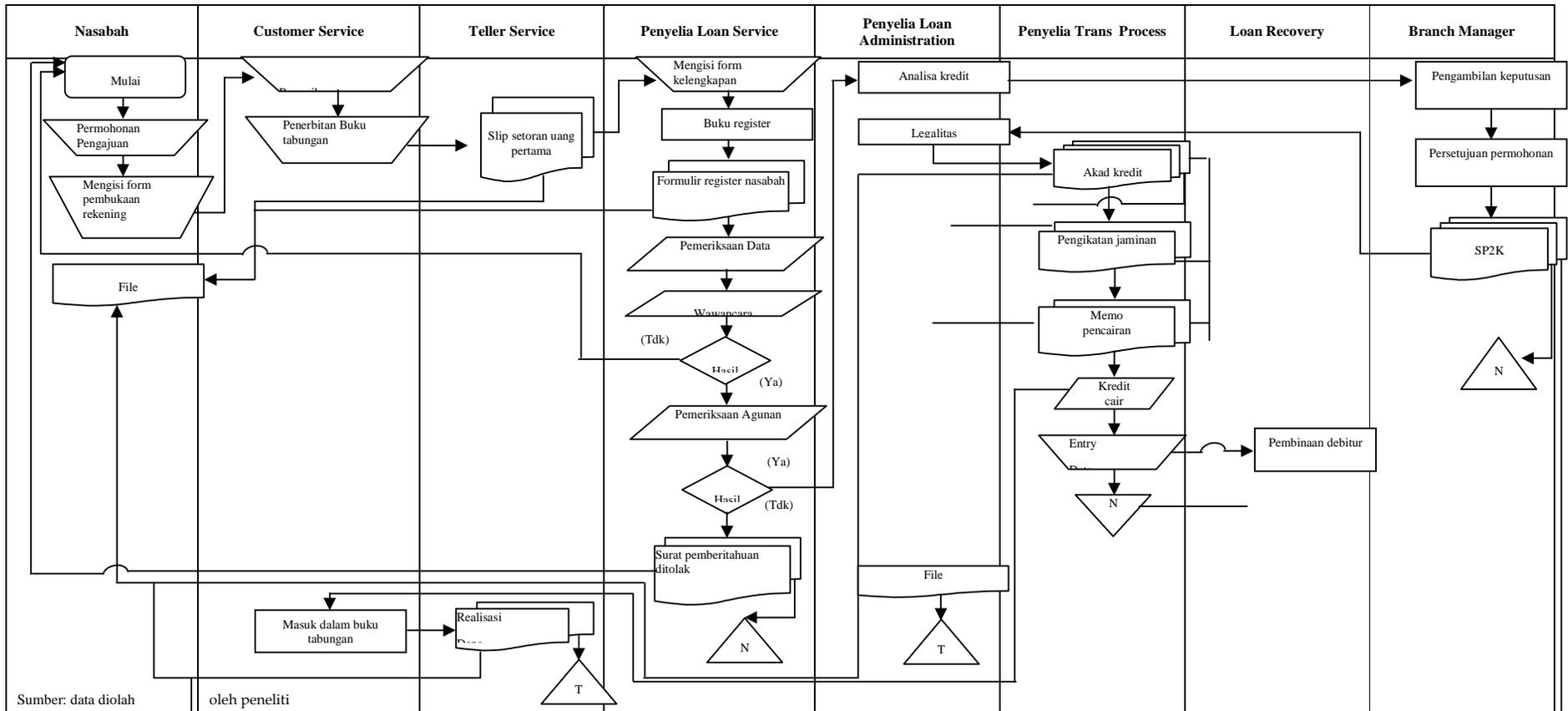
3)Pembayaran kolektif, yaitu pihak bank melakukan kerjasama dengan bendaharawan pemotong gaji diinstansi masing-masing debitur.

(hasil wawancara dengan Bpk Budhi Tgl 10 juni, di Kantor Pusat Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang)

i.Arsip

Setelah tahap pencairan kredit pada penyaluran kredit dilaksanakan tahap terakhir dalam proses ini adalah pengarsipan yaitu menyimpan berkas-berkas nasabah ke dalam arsip pemohon kredit untuk dijadikan sebagai pengawasan terhadap kelangsungan fasilitas kredit yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah, untuk mempermudah didalam memahani Standar Operasional Prosedur pengajuan kredit pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang dapat dijelaskan dengan gambar berikut:

Gambar: 4.2
Bagan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengajuan Kredit



2. Pelaksanaan Pengawasan Kredit Griya Multi atau Perorangan

Wawancara dengan Bpk Budhi Tgl 4 juni, di Kantor Pusat Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang mengatakan bahwa, setelah adanya realisasi dana pihak bank harus melaksanakan fungsi pengawasan. Pelaksanaan pengawasan kredit pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang secara kontinue dilaksanakan oleh Unit *Collection Work Out (CWO)*.

Pengawasan kredit yang dilakukan oleh CWO juga diartikan sebagai pembinaan terhadap rekening nasabah, ini berarti CWO melaksanakan tugasnya sebagai konsultan bagi nasabah bagaimana untuk menggunakan kredit yang diterimanya dengan sebaik-baiknya. Para petugas CWO ini lebih lanjut dipantau dan dibina oleh *Loan Account Supervisor (LAS)*

Kegiatan pelaksanaan pengawasan kredit Griya Multi atau Perorangan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang adalah sebagai berikut:

a. Pengawasan langsung

Yaitu pengawasan oleh bank yang dilakukan dengan mengadakan pemeriksaan langsung di tempat perusahaan atau kegiatan usaha nasabah. Adapun cara-cara pengawasan debitur yang dilakukan oleh, PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang yaitu:

- 1) Untuk mengetahui secara langsung kondisi dan keadaan nasabah, *Collection Work Out* yang menangani portofolio kredit tersebut perlu melakukan pengecekan secara fisik di tempat nasabah.
 - 2) Memberikan saran-saran yang diperlukan yang menyangkut problematik nasabah dalam rangka pengembangan usaha yang bersangkutan atau pendekatan secara represif.
 - 3) Untuk mengetahui sampai sejauh mana kebenaran fasilitas kredit tersebut digunakan sebagaimana mestinya
 - 4) Mengecek sampai seberapa jauh kondisi barang yang dijadikan jaminan atau agunan.
 - 5) Melakukan komunikasi bertujuan untuk menciptakan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.
- b. Pengawasan tidak langsung

Diartikan sebagai pengawasan dan pemantauan yang tidak langsung yang berhubungan dengan subyek maupun obyek hukum, yang dalam perjanjian kredit pemantauan itu dilaksanakan melalui alat-alat bantu seperti rasio-rasio keuangan, dan melalui rekening koran. Adapun cara-cara yang digunakan oleh PT Bank Tabungan Negara (persero) Cabang Malang dalam melaksanakan pengawasan tidak langsung adalah sebagai berikut:

- 1) Memonitoring terhadap rekening nasabah yang bersangkutan.

- 2) Mengikuti perkembangan usaha nasabah melalui laporan-laporan yang disampaikan, baik atas permintaan nasabah atau tidak.
- 3) Mencari informasi dari sumber lain tentang segala sesuatu yang menyangkut debitur, misalnya dengan menanyakan kepada rekan dekat ataupun kepada tetangga dimana debitur melakukan kegiatannya usahanya, atau juga bisa menanyakan kepada atasannya atau pimpinan dimana dia bekerja baik instansi negeri maupun swasta.
- 4) Mengadakan *review* terhadap file-file kredit secara periodik, untuk memudahkan didalam memantau kondisi debitur yang telah menggunakan fasilitas kredit dari PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang.
- 5) Mengikuti perkembangan debitur dalam membayar bunga pinjaman dan mengingatkan debitur pada waktu jatuh tempo pinjaman, sehingga kelancaran dalam mengangsur kredit dapat berjalan dengan baik dan sesuai jadwal yang telah disepakati bersama. Lebih lanjut untuk mengetahui pelaksanaan pengawasan kredit pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang akan dijelaskan pada tabel berikut ini:

Tabel: 4.1
Pelaksanaan Pengawasan Kredit
Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang.

No	Jenis Pengawasan	Dilakukan Oleh	Keterangan
A	Pengawasan Langsung		
1.	<i>Inspeksi on the spot</i>		
	a. Rutin	LAO	continue
	b. Insidentil	Loan Recovery	
2.	<i>Thelephone Call</i>	LAO	continue
3.	Pemantauan terhadap kondisi jaminan		
	Pemantauan posisi agunan terhadap posisi lingkungan.	LAO dan ABM Loan Recovery	Insidentil
	Pembinaan nasabah berupa pemberian saran-saran yang menyangkut permasalahan yang dihadapi.	LAS dan LAO	continue
4.			
B	Pengawasan Tidak Langsung		
1.	Monitoring rekening nasabah	LAS dan LAO	1X1 bulan
2.	Monitoring laporan keuangan yang disampaikan oleh nasabah.	ABM Operation dan LAS	1X3 bulan
3.	Mencari informasi dari sumber lain tentang segala sesuatu mengenai debitur.	LAO	Insidentil
4.	<i>Review</i> terhadap file-file kredit.	ABM LR	1X3 Bulan

Sumber: Bagian Kredit Bank Tabungan Negara Cabang Malang

Pada umumnya pelaksanaan pengawasan kredit yang dilaksanakan oleh PT. Bank Tabungan Negara Cabang Malang telah berjalan dengan baik ini terlihat dengan dilakukannya berbagai teknik pengawasan yang bisa memperkecil timbulnya resiko kredit. Ada beberapa kemungkinan-kemungkinan didalam pelaksanaan pengawasan kredit yang selama ini telah dilaksanakan oleh PT. Bank Tabungan Negara Cabang Malang adalah sebagai berikut:

- a. Dalam pelaksanaan pengawasan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang pembinaan terhadap debitur dilakukan secara *continue*.
- b. Pelaksanaan pengawasan Kredit Griya Multi oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang pada pemantauan kondisi jaminan dilakukan secara *insidental* atau bersifat sewaktu-waktu.

Pengawasan yang terbaik adalah yang konsisten dengan tujuan operasional dan penggunaan sumber daya yang tersedia secara optimal. Untuk itu pengawasan yang benar dapat meminimalkan resiko terjadinya tunggakan kredit, pada dasarnya tunggakan kredit sampai dengan terjadinya kredit macet merupakan suatu penyimpangan yang mengandung resiko berupa kerugian bank. Adanya sarana pengawasan dapat mencegah terjadinya kredit macet, khususnya pada intern bank. Sarana pengawasan intern yang ada pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang diantaranya:

1. Sarana perangkat keras (*hardware*) meliputi:

- a. Berbagai bentuk *standardized forms* yang dipakai pihak bank dibidang perkreditan.
- b. Alat perkantoran, peralatan-peralatan untuk mendeteksi dokumen palsu, alat-alat untuk membuat stempel dan alat tulis kantor.
- c. Mesin tik baik manual maupun elektronik, alat-alat hitung.

d. Alat-alat komunikasi telepon, dan facimile.

e. Alat-alat transportasi untuk penyelesaian kegiatan perbankan.

2. Sarana perangkat lunak (*software*)

a. Pendidikan pegawai, ada dua jenis pendidikan dan pelatihan yaitu:

1. *Orientation Training*

Pendidikan dan pelatihan ini untuk mereka calon pegawai yang disebut Pelatihan Calon Staf Muda (PCSM). Untuk pelaksanaannya diselenggarakan selama enam bulan, tiga bulan di kantor pusat DKI Jakarta dan tiga bulan sisanya di kantor cabang.

2. *In Service Training*

Yaitu pendidikan dan pelatihan untuk pegawai tetap PT. Bank Tabungan Negara Cabang Malang dalam rangka peningkatan kemampuan, pengetahuan serta ketrampilan dalam melaksanakan tugasnya. Dalam pelaksanaannya *In Service Training* pada BTN Cabang Malang dapat berupa *On The Job Training*, dimana pelaksanaannya sebagian dilakukan pihak ketiga, dan dapat berupa *Off The Job Training*, yang pelaksanaan keseluruhannya menjadi tanggung jawab pihak ketiga.

b. *Manual operation*, seperti buku-buku panduan.

c. Surat-surat edaran.

d. Struktur organisasi dan pembagian kerja.

e. Struktur dari prosedur kerja.

f. *Job Rotation*, pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang dilaksanakan 2 tahun sekali.

g. Cuti pegawai, untuk satu tahun diberikan 12 hari cuti, dan untuk tiga tahun diberikan 45 hari cuti.

Dengan pengawasan yang dilakukan oleh pihak bank terhadap Kredit Griya Multi atau perorangan, dapat disimpulkan bahwa terdapat dua pengawasan yang dilaksanakan oleh pihak PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang yaitu:

1. Pengawasan sebelum pencairan kredit

Untuk Pengawasan sebelum pencairan kredit, perlu dicek kelengkapan data pemohon, misalnya menyerahkan fotocopy dokumen yang diperlukan sebagai syarat pengajuan kredit, dan juga dokumen yang asli harus diserahkan yaitu, surat keterangan dari perusahaan atau instansi tempat mereka bekerja, baik tempat kerja istri ataupun tempat kerja suami. Sertifikat tanah yang akan dijadikan jaminan untuk memperoleh kredit harus dievaluasi dan diteliti oleh pihak petugas kredit, untuk mencegah kesalahan yang tidak diinginkan, pengecekan berupa:

- a. Pendapatan sesudah pajak, yang diteliti keabsahan surat keterangan gaji apakah sudah benar, dan peraturan kenaikan atau perubahan gaji perusahaan pemohon

mengenai tanggal penerimaan gaji dan prosentase penghasilan pemohon yang ditabung.

- b. Biaya hidup, debitur harus bisa menguraikan tentang kebutuhan hidupnya, sehingga dapat ditaksir seberapa besar kemampuan untuk menganggsur.
- c. KPR Griya Multi yang diminta, apakah sudah diperhitungkan oleh debitur mengenai pembayaran uang muka dan biaya angsuran perbulannya.
- d. Riwayat hidup, harus sesuai antara riwayat pendidikan dengan ijazah yang diberikan, serta menunjang tidaknya pendidikan yang ia tempuh dengan pekerjaan yang ia tekuni sekarang ini.

2. Pengawasan sesudah pencairan kredit

Sesudah pencairan kredit KPR Griya Multi atau perorangan oleh pihak bank, debitur terikat dengan peraturan yang sudah disepakati, dan ditandatangani bersama antara debitur dengan pihak pejabat PT. Bank Tabungan Negara (Persero) dihadapan notaris, untuk itu debitur harus memenuhi kewajibannya secara teratur dan tepat waktu, adapun kewajiban itu diantaranya:

- a. Pembayaran angsuran perbulannya, terdiri dari angsuran pokok, bunga pinjaman dan biaya lain-lain.

b. Jika angsuran lewat dan cedera janji, maka dikenakan denda sebesar 1,5% dari besarnya angsuran, apabila tunggakan itu berturut-turut selama tiga bulan dianggap cedera janji, maka akan diberi surat peringatan pertama, jika selama dua minggu tidak ada tanggapan diberi peringatan kedua, dan peringatan ketiga diberikan selang dua minggu kedepan jika tidak ada tanggapan lagi. Setelah itu pihak bank akan menenpuh jalur hukum dan akan diterbitkan surat pelelangan terhadap jaminan yang telah disepakati sebelum ralisasi kredit.

3. Dana asuransi

Dana asuransi kebakaran dapat dipergunakan untuk menutupi kerugian jika terjadi sewaktu-waktu terhadap nasabah maupun bangunan yang dimilikinya, misalnya kebakaran, banjir dan gempa bumi (bencana alam). Dana asuransi jiwa diperoleh bilamana debitur meninggal dunia sebelum KPR lunas. (hasil wawancara dengan Bpk Budhi Tgl 24 juni di Kantor PT Bank Tabungan Negara (Perseroan) Cabang Malang).

3. Pencegahan Kredit Macet

Industri perbankan merupakan suatu jenis industri yang sangat sarat dengan risiko-risiko karena melibatkan pengelolaan uang milik masyarakat dan diputar dalam bentuk berbagai investasi seperti

pemberian kredit. Sedangkan pelaksanaan kredit tidak lepas dari resiko kredit, untuk risiko-risiko yang dihadapi bank, pihak bank harus memiliki keahlian dan kompetensi yang memadai sehingga segala macam risiko yang berpotensi untuk muncul dapat diantisipasi dari sejak awal dan dicarikan cara penanggulangannya.

Dengan berbagai upaya pencegahan dan penanggulangan risiko-risiko yang akan muncul tersebut, maka diharapkan risiko yang akan terjadi tersebut dapat ditekan seminimal mungkin sehingga potensi kerugian yang diderita juga dapat ditekan serendah-rendahnya.

Resiko kemacetan suatu fasilitas kredit selain disebabkan oleh pihak intern juga kurang teliti petugas dalam menganalisis, adanya prosedur pemberian kredit yang tidak tepat juga disebabkan oleh nasabah, dapat kami jelaskan berdasarkan wawancara dengan petugas *Loan Service*, sebab-sebab kemacetan kredit dilihat dari waktu debitur menunggak, yaitu selama 9 bulan:

a. Kemampuan debitur dalam membayar angsuran.

Debitur digolongkan dua jenis menurut pendapatan, oleh PT Bank Tabungan Negara (Perseroan) Cabang Malang, yaitu pendapatan penghasilan tetap dan tidak tetap. Bagi calon debitur yang berpenghasilan tetap seperti pegawai instansi kemampuan untuk membayar angsurannya diambil dari $\frac{1}{3}$ dari pendapatan, sedangkan untuk swasta diambil $\frac{1}{4}$ dari pendapatan. Untuk yang berpenghasilan tidak tetap, tergantung pada

volume dan frekuensi usaha serta kebenaran dan kelengkapan data. Kemudian oleh pihak PT. Bank Tabungan Negara Cabang Malang ditentukan prosentase pendapatan yang diakui berkisar antara 50% - 80%, kemudian pihak PT. Bank Tabungan Negara Cabang Malang menghitung kemampuan debitur untuk membayar angsuran sebesar 25%, selain itu pihak bank PT. Bank Tabungan Negara Cabang Malang perlu mengetahui besarnya pengeluaran rutin debitur perbulan, walaupun diketahui berpenghasilan besar, tapi jika pengeluarannya juga besar maka dapat mempengaruhi kemampuan untuk membayar angsuran perbulannya.

Sistem pembayaran oleh debitur juga mempengaruhi kelancaran pembayaran, untuk debitur berpenghasilan tetap, maka pembayarannya dilakukan secara kolektif melalui bendahara instansi tempat mereka bekerja. Sedangkan untuk debitur berpenghasilan tidak tetap, dilakukan secara perseorangan, hal inilah yang bisa menjadi penyebab terjadinya tunggakan kredit, jika hal ini terus-menerus dapat mengakibatkan kredit macet, oleh karena itu diperlukan analisis yang cermat dan mampu membaca kemampuan debitur didalam membayar angsuran kredit.

b. Kemauan untuk Membayar

Hal ini berhubungan dengan karakter debitur, karakter debitur yang malas atau bahkan cenderung tidak mau melaksanakan kewajibannya mengakibatkan angsuran kreditnya menunggak, oleh karena itu pihak analisis harus benar-benar menerapkan prinsip 5C

diantaranya *Character* yaitu sifat-sifat pribadi, budi pekerti, pembawaan, cara hidup, keadaan keluarga, hoby dan keadaan sosial dari pemohon kredit. Dengan kata lain bagaimana baiknya dimata masyarakat dan diinstansinya. Pihak analis harus tahu betul akan semua keadaan calon debiturnya.

Untuk pencegahan terjadinya kredit macet pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang, pihak bank telah menerapkan kebijakan-kebijakan diantaranya:

- 1) Penetapan kebijakan dan prosedur Manajemen Risiko Kredit.
- 2) Penentuan limit-limit risiko kredit yang bisa ditolerir oleh Bank.
- 3) Identifikasi risiko Kredit yang melekat pada produk dan aktifitas PT. Bank Tabungan Negara Cabang Malang.
- 4) Pengukuran risiko Kredit sehingga diperoleh kebutuhan modal untuk menyerap risiko yang ada.
- 5) Pemantauan dan pengendalian risiko kredit.

(hasil wawancara dengan Bpk Budhi Tgl 4 juni di Kantor PT Bank Tabungan Negara (Perseroan) Cabang Malang).

C. Pembahasan Hasil Penelitian Dalam Perspektif Syariah

Dari pembahasan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis pada lembaga perbankan konvensional yang sudah diuraikan diatas, juga terdapat lembaga perbankan syariah, oleh karena itu penulis mencoba membahas penelitian ini dalam perspektif syariah.

Dalam Islam kredit dapat dikatakan dengan istilah pembiayaan, sebagaimana telah dijelaskan oleh Kasmir (2001:73) pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu. Pembiayaan merupakan salah satu tugas pokok bank, yaitu pemberian fasilitas penyediaan dana untuk memenuhi kebutuhan pihak-pihak yang membutuhkan (masyarakat). Salah satu contoh bentuk akad yang ada dalam ekonomi *syariah* yang dapat dijalankan dengan pinjaman yang ditanggihkan atau diangsur adalah *Murabahah* yaitu akad jual-beli antara dua belah pihak dimana pembeli dan penjual menyepakati harga jual yang terdiri dari harga beli ditambah ongkos pembelian dan keuntungan bagi penjual. *Murabahah* dapat dilakukan secara tunai bisa juga secara dengan membayar tangguh atau membayar dengan angsuran.

Produk *murabahah* adalah pembiayaan perbankan *syariah* dengan memakai prinsip jual-beli barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati, dengan pihak bank selaku penjual dan nasabah selaku pembeli, atau sebagai dana talangan. Karakteristiknya adalah penjual harus memberi tahu harga produk yang ia beli dan menentukan suatu tingkat keuntungan sebagai tambahannya. Pembayaran dapat dilakukan secara angsuran sesuai dengan kesepakatan bersama.

Seperti halnya dalam perbankan konvensional, syarat-syarat umum untuk sebuah pembiayaan, adalah seperti hal-hal berikut:

1. Surat permohonan tertulis, dengan dilampiri proposal yang memuat (antara lain) gambaran umum usaha, rencana atau prospek usaha, rincian dan rencana penggunaan dana, jumlah kebutuhan dana, dan jangka waktu penggunaan dana.
2. Legalitas usaha, seperti identitas diri, akta pendirian usaha, surat izin umum perusahaan, dan tanda daftar perusahaan.
3. Laporan keuangan, seperti neraca, laporan rugi laba, data persediaan terakhir, data penjualan, dan fotokopi rekening bank.

Kredit atau pembiayaan dapat juga dikatakan dengan membeli suatu barang dengan tidak secara tunai atau bisa juga disebut dengan hutang-piutang, hutang piutang adalah memberikan sesuatu yang menjadi hak milik pemberi pinjaman kepada peminjam dengan pengembalian di kemudian hari sesuai perjanjian dengan jumlah yang sama.

Hukum hutang piutang bersifat fleksibel tergantung situasi kondisi dan toleransi. Pada umumnya pinjam-meminjam hukumnya sunah, sunat bila dalam keadaan normal. Hukumnya haram jika meminjamkan uang untuk membeli barang haram, berbuat kejahatan. Hukumnya wajib jika memberikan kepada orang yang sangat membutuhkan pertolongan.

Adapun syarat dan rukun hutang piutang adalah:

1. Ada yang berhutang / peminjam / piutang / debitor

2. Ada yang memberi hutang / kreditor
3. Ada ucapan kesepakatan atau ijab qabul / qobul
4. Ada uang yang akan dihutangkan. (www.shariahlife.com)

Hutang piutang dapat memberikan banyak manfaat atau syafaat kepada kedua belah pihak. Hutang piutang merupakan perbuatan saling tolong menolong antara umat manusia yang sangat dianjurkan oleh Allah SWT selama tolong-menolong dalam kebajikan. Hutang piutang dapat mengurangi kesulitan orang lain yang sedang dirudung masalah serta dapat memperkuat tali persaudaraan kedua belah pihak.

Dalam Alquran dijelaskan mengenai hutang-piutang yaitu pada Surah Al-baqarah ayat 282:

وَلْيَكْتُبْ^ع فَاكْتُبُوهُ مُسَمًّى^ع أَجَلٍ إِلَىٰ بَدَيْنِ تَدَايُنْتُمْ إِذَا ءَامَنُوا الَّذِينَ يَتَأْتِيهَا
فَلْيَكْتُبْ^ع اللَّهُ عِلْمَهُ كَمَا يَكْتُبُ أَنْ كَاتِبٌ يَأْبُ وَلَا^ع بِالْعَدْلِ كَاتِبٌ بَيْنَكُمْ
الَّذِي كَانَ فَإِنْ شَيْئًا مِنْهُ يَبْخَسُ وَلَا رَبُّهُ اللَّهُ وَلَيَتَّقِ الْحَقُّ عَلَيْهِ الَّذِي وَلِيْمَلِ
بِالْعَدْلِ وَلِيُّهُ^ع فَلْيُمَلِّلْ هُوَ يُمَلِّلْ أَنْ يَسْتَطِيعَ لَا أَوْ ضَعِيفًا أَوْ سَفِيهًا الْحَقُّ عَلَيْهِ
مِمَّنْ وَأَمْرَاتَانِ فَرَجُلٌ رَّجُلَيْنِ يَكُونَا لَمْ فَإِنْ رَّجَالِكُمْ^ط مِنْ شَهِيدَيْنِ وَأَسْتَشْهِدُوا
يَأْبُ وَلَا^ع الْأُخْرَىٰ إِحْدَاهُمَا فَتُذَكَّرُ إِحْدَاهُمَا تَضَلَّ أَنْ الشُّهَدَاءِ مِنْ تَرْضَوْنَ
ذَلِكَ^ع أَجَلِهِ إِلَىٰ كَبِيرًا أَوْ صَغِيرًا تَكْتُبُوهُ أَنْ تَسْمَعُوا وَلَا^ع دُعُوا مَا إِذَا الشُّهَدَاءُ
حَاضِرَةً تَجْرَةً تَكُونُ أَنْ إِلَّا^ط تَرْتَابُوا إِلَّا^ط وَأَدْنَىٰ لِلشَّهَدَةِ وَأَقْوَمُ اللَّهُ عِنْدَ أَقْسَطُ

وَلَا تَبَايَعْتُمْ إِذَا وَشَّهَدُوا وَتَكْتُبُوهَا إِلَّا جُنَاحٌ عَلَيْكُمْ فَلَيْسَ بَيْنَكُمْ تَدِيرُوهَا
 وَيَعْلَمُكُمْ اللَّهُ وَأَتَّقُوا بِكُمْ فَسُوقٌ فَإِنَّهٗ تَفَعَّلُوا وَإِنْ شَهِدُوا وَلَا كَاتِبٌ يُضَارُّ
 عَلِيمٌ شَيْءٍ بِكُلِّ وَاللَّهُ ۗ

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar. dan janganlah penulis enggan menuliskannya sebagaimana Allah mengajarkannya, meka hendaklah ia menulis, dan hendaklah orang yang berhutang itu mengimlakkan (apa yang akan ditulis itu), dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya, dan janganlah ia mengurangi sedikitpun daripada hutangnya. jika yang berhutang itu orang yang lemah akalnya atau lemah (keadaannya) atau dia sendiri tidak mampu mengimlakkan, Maka hendaklah walinya mengimlakkan dengan jujur. dan persaksikanlah dengan dua orang saksi dari orang-orang lelaki (di antaramu). jika tak ada dua oang lelaki, Maka (boleh) seorang lelaki dan dua orang perempuan dari saksi-saksi yang kamu ridhai, supaya jika seorang lupa Maka yang seorang mengingatkannya. janganlah saksi-saksi itu enggan (memberi keterangan) apabila mereka dipanggil; dan janganlah kamu jemu menulis hutang itu, baik kecil maupun besar sampai batas waktu membayarnya. yang demikian itu, lebih adil di sisi Allah dan lebih menguatkan persaksian dan lebih dekat kepada

tidak (menimbulkan) keraguanmu. (Tulislah mu'amalahmu itu), kecuali jika mu'amalah itu perdagangan tunai yang kamu jalankan di antara kamu, Maka tidak ada dosa bagi kamu, (jika) kamu tidak menulisnya. dan persaksikanlah apabila kamu berjual beli; dan janganlah penulis dan saksi saling sulit menyulitkan. jika kamu lakukan (yang demikian), Maka Sesungguhnya hal itu adalah suatu kefasikan pada dirimu. dan bertakwalah kepada Allah; Allah mengajarmu; dan Allah Maha mengetahui segala sesuatu. (Al-Baqarah: 282)

Ayat diatas antara lain berbicara anjuran atau kewajiban menulis hutang-piutang dan mempersaksikan di hadapan pihak ketiga yang dipercaya (notaris), sambil menekankan perlunya menulis hutang walau sedikit, disertai dengan jumlah dan ketetapan waktunya. selain menegaskan perlunya pembukuan atas hutang yang telah dilakukan, juga memberikan gambaran yang jelas bagaimana seharusnya prosedur didalam menjalankan suatu usaha, salah satu contohnya prosedur kredit yang mengharuskan pencatatan dengan rapi dan teratur, sehingga jika terjadi sesuatu dapat dicek dengan melihat catatan yang sudah dibukukan.

Untuk mengamankan suatu usaha, maka diperlukan pengawasan terhadap kinerja para karyawannya, agar tidak terjadi penipuan ataupun kecurangan. Karena itu dalam konteks ini, Islam telah menggariskan bahwa hakekat amal perbuatan manusia harus berorientasi pada

pencapaian ridha Allah, untuk mencapai ridho Allah salah satu perbuatan yang amat penting didalam menjalankan aktivitas, baik aktivitas dalam perusahaan ataupun diluar perusahaan adalah dengan moral yang baik.

Salah satu bentuk moral yang baik adalah sifat jujur, Jujur merupakan sifat yang terpuji. Allah dan Rasul-Nya memuji orang-orang yang mempunyai sifat jujur dan menjanjikan balasan yang berlimpah untuk mereka. Sebagaimana yang terdapat dalam hadits yang shahih bahwa Nabi bersabda:

اللَّهُ صَلَّى النَّبِيِّ عَنْهُ اللَّهُ رَضِيَ اللَّهُ عَنِ عَبْدِ عَن وَائِلِ أَبِي عَن مَنْصُورٍ عَن حَرِيرٍ حَدَّثَنَا شَيْبَةَ أَبِي بِنِ عُثْمَانَ حَدَّثَنَا
وَإِنَّ صِدْقًا يَكُونُ حَتَّى لِيَصْدُقَ الرَّجُلَ وَإِنَّ الْجَنَّةَ إِلَى يَهْدِي الْبِرِّ وَإِنَّ الْبِرَّ إِلَى يَهْدِي الصِّدْقَ إِنَّ قَالَ وَسَلَّمُ عَلَيْهِ
كَذَابًا اللَّهُ عِنْدَ يُكْتَبَ حَتَّى لِيَكْذِبَ الرَّجُلَ وَإِنَّ النَّارَ إِلَى يَهْدِي الْفُجُورَ وَإِنَّ الْفُجُورَ إِلَى يَهْدِي الْكُذْبَ

Artinya: Senantiasalah kalian jujur, karena sesungguhnya kejujuran itu membawa kepada kebajikan, dan kebajikan membawa kepada surga. Seseorang yang senantiasa jujur dan berusaha untuk selalu jujur, akhirnya ditulis di sisi Allah sebagai seorang yang selalu jujur. Dan jauhilah kedustaan karena kedustaan itu membawa kepada kemaksiatan, dan kemaksiatan membawa ke neraka. Seseorang yang senantiasa berdusta dan selalu berdusta, hingga akhirnya ditulis di sisi Allah sebagai seorang pendusta.”(HR al-Bukhari. diambil dari CD hadist no 5629)

Dengan berlandaskan hadis diatas tidak ada lagi bagi seorang muslim untuk tidak bekerja dengan baik dan benar, karena pekerjaan merupakan amal ibadah kepada Allah SWT. Tidaklah kita dapati seorang yang jujur, melainkan orang lain senang dengannya, memujinya, baik teman maupun lawan merasa tentram dengannya. Berbeda dengan pendusta, temannya sendiripun tidak merasa aman, apalagi musuh atau lawannya. Alangkah indahnya ucapan seorang yang jujur, dan alangkah buruknya perkataan seorang pendusta. Maka dari itu jika seorang yang jujur diberi tugas untuk mengerjakan suatu pekerjaan maka mereka akan senantiasa jujur karena jujur dalam perbuatan, yaitu seimbang antara lahiriah dan batin, hingga tidaklah berbeda antara amal lahir dengan amal batin. Dengan demikian pengawasan yang sebenarnya sudah ada dalam diri mereka dengan harapan mendapat ridho Allah SWT didalam menjalankan segala aktivitasnya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan penelitian yang telah dijelaskan dengan didiskripsikan pada bab-bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat diperoleh suatu gambaran bahwa standar oprasional prosedur pengajuan kredit yang diterapkan oleh PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang memberikan kemudahan dan menjadikan proses pengajuan kredit sistematis. Tahapan-tahapan yang harus dilalui oleh calon debitur sudah jelas dan masing-masing unit memiliki tugas dan wewenang yang jelas sehingga memudahkan para karyawan untuk melakukan tugasnya dengan benar dan baik.
2. PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang dalam melakukan pengawasan, menerapkan pengawasan secara langsung maupun tidak langsung, sehingga dapat meminimalkan resiko terjadinya kredit macet, serta adanya pembinaan kredit yang dianggap bisa mengarah pada kredit bermasalah.
3. Selain itu pihak PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang dalam mencegah dan menangani kredit bermasalah,

dengan upaya pemantauan usaha debitur secara berkala dan melakukan usaha pembinaan terhadap debitur. Sedangkan untuk kredit yang bermasalah dilakukan penjadwalan ulang dan pembinaan kredit secara *continue* serta ada beban atau denda akibat penyelewengan debitur melalui rapat pemutus kredit.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisa dan kesimpulan, maka penulis memberikan saran-saran dalam upaya memajukan perkembangan perkreditan di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang yaitu:

1. Terkait dengan standar operasional prosedur kredit, yang berperan penting disini adalah *Loan Service*, sebaiknya pihak *Loan Service* melaksanakan tugasnya dengan baik dan jujur dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, untuk menghindari hal-hal yang bisa merugikan perusahaan.
2. Terkait dengan pengawasan yang perlu mendapat perhatian adalah pelaksanaan dalam menjalankan tugas harus sesuai dengan prosedur dan ketentuan, jangan sampai ada "main" dengan pihak debitur. Untuk menangani kredit bermasalah, perlu perhatian yang ekstra karena penanganan yang buruk bisa berakibat pada likuiditas bank sehingga dapat merugikan bank secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. Faisal. 2003 *Manajemen Perbankan: Teknik Analisis Kinerja Keuangan Bank*, Edisi Revisi, UMM Press. Malang
- Arifin, Zainul, 2008. *Manajemen Pengawasan Resiko Pada Bank Syariah* ([www. Shariahlife .com/journal/13-02-2008](http://www.Shariahlife.com/journal/13-02-2008))
- Arikunto, Suharsini, 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
- DEPAG RI. 1989. *Al-Quran dan Terjemahannya*. Edisi 1, Mahkota, Surabaya
- Hafidhudin,K.H. didin dan Henri Tanjung. 2001. *Manajemen Syariah Dalam Praktek*. Penerbit Gema Insanai Press. Jakarta
- Karim,H. Adiwarmarman, A. 2001. *Ekonomi Islam suatu Kajian Kontemporer*. Penerbit Gema Insani Press. Jakarta
- Kasmir, 2001. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Keenam*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Mahmoeddin, Ahmad, 2002. *Melacak Kredit Bermasalah*. PT Pustaka Sinar Harapan, Jakarta
- Mannan, Abdul, 1997. *Teori dan Praktek Ekonomi Islam*, Penerbit PT Dana Bhakti Prima Yasa, Yogyakarta.
- Martono, 2002. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Ekavisia Yogyakarta
- Mulyono, Teguh, Pudjo, 1999. *Manajemen Perkreditan Bagi Bank Komersial*, Edisi Kedua. BPFE UGM.Yogyakarta
- Nasir, Moh, 1999. *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia Jakarta
- Nawawi, Hadari, 1993. *Metode penelitian Bidang Sosial*. Cetakan Ketiga, Gajahmada UGM, Yogyakarta
- Rachman, Arif, 2005. *Standar Operasional Prosedur (SOP)*. www.rafhli.multiply.com/journal/item/10. 2 februari 2008

Suyatno, Thomas,1995. *Dasar-Dasar perkreditan*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Tjoekam, Mochamad. 1990. *Perkreditan Bisnis Internasional Bank Komersial*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

.....*Antisipasi Kredit Macet Pada Unit Simpan Pinjam Di Gabungan Koperasi Pegawai Negeri Diy*. [www Skripsi-Thesis.com](http://www.Skripsi-Thesis.com) Desember 2007

.....*Aspek hukum penanganan kredit macet pada BRI cabang Mojokerto Jawa Timur*. [www Skripsi-Thesis.com](http://www.Skripsi-Thesis.com) Desember 2007

.....Undang-undang RI Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

.....Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan Undang-Undang RI Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

www.btn.co.id

Pedoman wawancara

- 1) Bagaimana gambaran umum PT PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang:
Sejarah, Tujuan, dan Struktur organisasi
- 2) Bagaimana prosedur pemberian kredit yang selama ini diterapkan oleh PT PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang?
- 3) Aspek-aspek apa saja yang termasuk dalam penilaian pihak bank untuk mencairkan dana kredit kepada calon nasabah/debitur?
- 4) Apakah semua calon nasabah harus mempunyai tabungan terlebih dahulu (tabungan Bank BTN) sebelum mengajukan kredit?
- 5) Berdasarkan penilaian bank untuk penerimaan suatu kredit dititik beratkan pada factor apa?
- 6) Selama ini cara yang dianggap efektif untuk mengantisipasi kredit macet apa saja? Dan penanganannya bagaimana?
- 7) Syarat-syarat pengajuan kredit KPR-GM apa saja? Dan siapa saja yang dapat mengajukan kredit KGM ini?
- 8) Dari pihak bank sendiri keunggulan KPR-GM dari KPR lainnya itu apa? Dan perbedaan dari KPR lainnya?
- 9) Jika terjadi perpanjangan kredit prosedur apa saja yang harus dipenuhi debitur?
- 10) Apakah agunan merupakan jaminan satu-satunya dalam mencairkan suatu kredit?

- 11) Dikatakan kredit itu macet ditentukan dalam jangka waktu berapa lama? Dan penyelesaiannya bagaimana?
- 12) Untuk meminimalkan resiko kredit pengawasan yang bagaimana yang harus dijalankan?
- 13) Elemen-elemen pokok yang harus dijalankan dalam pengawasan intern itu apa saja?
- 14) Seberapa besar prosentase kredit macet yang ditangani oleh PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Malang untuk saat ini?

