

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Menurut Undang-undang No.10 tahun 1998 tentang perbankan, pengertian bank adalah Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk - bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Berdasarkan pengertian di atas, kegiatan pokok bank adalah menerima simpanan dari masyarakat yang memiliki kelebihan dana dalam bentuk giro, tabungan serta deposito berjangka dan memberikan kredit kepada pihak yang memerlukan dana.

Kredit merupakan salah satu bisnis utama bank yang memiliki resiko yang tinggi, namun di sisi yang lain memberikan pendapatan yang besar bagi bank. Oleh karena itu, pemberian kredit harus dilaksanakan oleh pejabat/pegawai kredit yang mengerti dan memahami dasar-dasar perkreditan dan melaksanakannya sesuai aturan serta harus menggunakan prinsip kehati-hatian dan Bank wajib memiliki keyakinan berdasarkan analisis yang mendalam, cermat dan akurat atas kemampuan dan kesanggupan nasabah debitur melunasi kredit yang diambil dengan syarat perjanjian bersama antara debitur dan bank. Pertumbuhan kredit harus sejalan dengan kualitas kreditnya yang bagus suatu bank sangat ditentukan

oleh bagaimana proses kredit dilakukan sejak awal sampai dengan proses maintenance nasabahnya.

Kendati sudah dilakukan analisis kredit secara cermat sebelum kredit tersebut disalurkan, namun masih ditemukan adanya beberapa factor yang menyebabkan angsuran pinjaman kredit pemilikan rumah mengalami keterlambatan pembayaran bahkan terjadi kemacetan pengembalian kredit.

Dengan melihat persaingan antar bank saat ini yang semakin ketat, sangat dibutuhkan proses kredit yang cepat dan akurat. Untuk mengakomodir kebutuhan pasar seperti itu dengan tidak melupakan alur proses kredit di atas dan tetap memperhatikan prinsip kehati-hatian agar menghasilkan keputusan kredit yang sehat. Contoh kasus yang terjadi yaitu terjadi pada pembagian tugas pada struktur organisasi dimana tugas *secure loan officer* yaitu mencari nasabah (debitur) yang ingin mengajukan pinjaman kredit rumah dan sebagai petugas survei data-data nasabah (debitur) dengan melakukan kunjungan secara langsung (*on The Spot*) guna mengetahui kebenaran data dan informasi yang diberikan oleh nasabah (debitur) pada persyaratan pengajuan kredit rumah.

Hal tersebut disebabkan karena terbatasnya karyawan dalam divisi *secure loan* sehingga tidak ada unit kerja untuk melakukan survei data calon debitur. Sebaiknya pada fungsi *secure loan officer* tidak digabung tugasnya sebagai petugas survei data informasi calon debitur karena hal ini untuk mencegah terjadinya rindakan fraud oleh *secure loan officer* dimana data dan informasi yang diberikan tidak akurat sehingga harus dilakukan dual

control untuk memastikan layak atau tidaknya calon debitur mendapatkan persetujuan berdasarkan hasil data dan informasi yang diberikan calon debitur. Salah satu unsur dari pengendalian yaitu pemantauan, dimana pemantauan dilakukan oleh personil yang semestinya melakukan pekerjaan tersebut baik pada tahapan desain maupun metode pengoperasian pengendalian, dalam hal ini *secure loan officer* menjalankan tugasnya yang seharusnya dilakukan hal kontrol oleh personil atau pegawai yang semestinya untuk meningkatkan pengendalian internal pada proses kredit pemilikan rumah.

Kredit merupakan salah satu kegiatan utama bank yang perlu dievaluasi secara berkelanjutan dengan melaksanakan audit operasional. Audit operasional berfungsi untuk mendeteksi dan mengoreksi aktivitas operasional khususnya perbankan agar berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Hasil dari audit operasional dapat dijadikan referensi atau sumber informasi untuk menyempurnakan kinerja perusahaan.

Sistem Pengendalian Intern (SPI) yang efektif merupakan komponen penting dalam manajemen Bank dan menjadi dasar dari kegiatan operasional bank yang sehat dan aman. SPI yang efektif dalam membantu pengurus bank dalam menjaga aset bank, menjamin tersedianya pelaporan keuangan dan manajerial yang dapat dipercaya, meningkatkan kepatuhan bank terhadap ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta mengurangi resiko terjadinya kerugian, penyimpangan dan pelanggaran aspek kehati-hatian.

Konsep efisiensi digunakan untuk menilai sebaik apakah pemakaian sumber daya suatu organisasi yang digunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Konsep efektivitas digunakan untuk menilai seberapa baik kebijakan-kebijakan organisasi tersebut untuk mencapai tujuan. Efisiensi dan efektivitas merupakan dua hal yang saling berkaitan erat satu dengan lainnya, bisa saja suatu kebijakan organisasi itu sangat efisien akan tetapi tidak efektif begitupula sebaliknya. Sedangkan konsep ekonomis digunakan untuk memperoleh kualitas dan kuantitas sumber daya fisik dan manusia yang layak pada waktu yang layak dan biaya yang rendah.

Dalam rangka memastikan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan dan pelaksanaan prinsip kehati-hatian dalam pengelolaan bank. Diperlukan suatu fungsi yang bertugas untuk menilai tingkat kepatuhan sebuah bank. Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, patuh artinya suka dan taat kepada perintah atau aturan, dan berdisiplin. Kepatuhan berarti sifat patuh, taat, tunduk pada ajaran atau peraturan.

Kualitas ketaatan atau kepatuhan aturan dapat dibagi menjadi tiga jenis. Pertama, ketaatan yang bersifat *compliance*, yaitu jika seseorang taat terhadap suatu aturan hanya karena dia takut terkena sanksi.. Kedua, ketaatan yang bersifat *identification*, yaitu jika seseorang taat terhadap suatu aturan hanya karena takut hubungan baiknya dengan seseorang menjadi rusak. Ketiga, ketaatan yang bersifat *internalization* yaitu jika seseorang menaati aturan benar-benar karena ia merasa aturan tersebut sesuai dengan nilai-nilai instrinsik yang dianutnya (Kelman, 1966).

Dalam setiap pekerjaan semua pekerja diwajibkan untuk mengikuti segala prosedur yang ada, setiap pekerja dilarang untuk melanggar aturan yang telah disepakati. Sistem dan prosedur yang telah dibuat oleh perusahaan sangatlah penting untuk di patuhi karena sistem dan prosedur telah disusun secara rapi oleh pihak manajemen perusahaan guna mensejahterakan perusahaan dan karyawan, serta untuk meminimalisasi tindak kecurangan dan penyimpangan yang dapat dilakukan oleh siapa saja. Dengan mengikuti segala aturan yang ada semua pelaksanaan pekerjaan akan berjalan dengan sinergis dan sistematis.

Melihat banyaknya permasalahan yang ada dalam bidang perbankan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai audit operasional dalam bidang perbankan khususnya terhadap proses pemberian kredit pemilikan rumah. Motivasi yang dimiliki penulis untuk melakukan penelitian ini adalah : Pertama, pentingnya penilaian kinerja perusahaan sehingga membutuhkan suatu pemeriksaan pada tingkat efisiensi, efektifitas, dan keekonomisan perusahaan tersebut. Kedua, pentingnya kepatuhan yang wajib dipenuhi oleh perusahaan dengan meninjau tingkat kepatuhan perusahaan apakah perusahaan tersebut telah memenuhi dan mematuhi kebijakan yang telah dibuat. Ketiga, pentingnya evaluasi terhadap sistem yang telah berjalan yang ditetapkan oleh perusahaan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis mencoba membahas dan menganalisa audit operasional proses pemberian kredit rumah yang

dilaksanakan pada Bank OCBC NISP dengan mengangkat judul: “**PERAN AUDIT OPERASIONAL PROSES PEMBERIAN KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR) PADA PT BANK OCBC NISP Tbk TERHADAP PENILAIAN KINERJA PERUSAHAAN**”

1.2. Identifikasi Masalah dan Batasan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Keterbatasan karyawan dalam divisi *secure loan* sehingga adanya penggabungan tugas antara *secure loan officer* dan petugas survey data informasi calon debitur.
- b. Adanya ketidaksesuaian pelaksanaan proses pemberian kredit pemilikan rumah (KPR) dengan *Standard Operational Procedure* (SOP) yang berlaku.

2. Batasan Masalah

Untuk lebih memberi arah atas penelitian ini, maka penulis memberikan batasan-batasan terhadap variable yang diteliti agar hasil dalam penelitian lebih dapat difokuskan yaitu:

- a. *Secure Loan Officer*

Tugas dan tanggung jawab serta prosedur yang dijalankan oleh *secure loan officer* dalam hal terkait proses pemberian kredit pemilikan rumah.

b. *Secure Loan Manager*

Tugas dan tanggung jawab serta prosedur yang dijalankan oleh *Secure Loan Manager* dalam hal terkait proses pemberian kredit pemilikan rumah.

1.3. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang penulis analisis yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem pengendalian internal pada proses pemberian kredit rumah pada Bank OCBC NISP Cabang Jembatan Lima?
2. Apakah proses pemberian kredit pemilikan rumah telah dilakukan secara efektif dan efisien?
3. Bagaimana langkah audit operasional pada proses pemberian kredit rumah pada Bank OCBC NISP Cabang Jembatan Lima?
4. Bagaimana menilai efisiensi, efektifitas, dan ekonomis kinerja perusahaan terhadap kinerja perusahaan?
5. Bagaimana rekomendasi yang dirujuk atas pelaksanaan audit operasional proses pemberian kredit pemilikan rumah yang seharusnya dilakukan oleh perusahaan?

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data dan informasi pada PT. BANK OCBC NISP Tbk. yang terkait dengan permasalahan di atas. Penelitian ini memiliki beberapa tujuan, antara lain:

- a. Untuk mengkaji seperti apa system pengendalian terhadap proses pemberian kredit pemilikan rumah pada Bank OCBC NISP.
- b. Untuk mengkaji audit operasional terhadap proses pemberian kredit pemilikan rumah pada Bank OCBC NISP.
- c. Untuk mengkaji dan menilai apakah prosedur telah dilakukan secara efektif dan efisien.
- d. Untuk mengkaji dan menilai efisiensi, efektifitas, dan ekonomis dari kinerja perusahaan.
- e. Untuk memberi rekomendasi atau usulan model audit operasional atas proses pemberian kredit pemilikan rumah yang seharusnya dilakukan oleh perusahaan.

1.5. Manfaat Penelitian

Suatu penelitian diharapkan dapat berguna antara lain:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi wahana yang bermanfaat dalam mengimplementasikan pengetahuan penulis tentang audit operasional proses pemberian kredit rumah bank OCBC NISP cabang Jembatan lima.

2. Bagi Perguruan tinggi

Diharapkan dapat dijadikan bahan referensi perpustakaan dan bahan pembanding bagi mahasiswa yang ingin melakukan pengembangan penelitian berikutnya dibidang yang sama dimasa mendatang.

3. Bagi Perusahaan

Dapat digunakan sebagai masukan untuk menambah kemajuan perusahaan, khususnya agar pengawasan terhadap proses pemberian kredit dapat lebih efektif sehingga dalam meminimalkan resiko kredit macet dengan cara yang tepat.