
Standar Operasional Prosedur Pengajuan Kredit Konsumtif Dan Sistem Pengawasan Intern Untuk Mencegah Kredit Macet Pada PT. Bank Mandiri Tbk Cabang Watampone

Akbar Syam^{1*}, Andi Ferawati²

^{1,2}Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapi Bone

ABSTRACT

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui standar operasional prosedur pengajuan kredit konsumtif dan sistem pengawasan intern untuk mencegah kredit macet pada PT. Bank Mandiri Tbk Cabang Watampone

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan kuantitatif. Sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu data primer dan datasekunder. Metode analisis yang digunakan adalah deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa standar operasional prosedur pengajuan kredit konsumtif dan sistem pengawasan intern untuk mencegah kridet macet pada PT. Bank Mandiri Tbk cabang Watampone telah menerapkan prinsip kehati-hatian pada terjadinya kredit macet.

Keywords:

Standar operasional, kredit konsumtif, sistem pengawasan interen, kredit macet

✉ Corresponding author : Andi Ferawati

Email Address : ferawatiandi@yahoo.com

1. Pendahuluan

Standar operasional prosedur yang baik sangat diperlukan didalam dunia perbankan 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 tempohnya.

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. 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, Profitability, Protection*. 5C terdiri dari *Character, Capital, Condition of economy, Capacity dan Collateral*, (Muljono,2001:11-17).

Dengan adanya standar operasional prosedur yang 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.

Berdasarkan pada pentingnya standar operasional prosedur pengajuan kredit dan pengawasan intern atas kredit di PT. Bank Mandiri, Tbk Watampone, maka penulis tertarik mengambil judul “ Standar Operasional Prosedur Pengajuan Kredit Komsuftif Dan Sistem Pengawasan Intern Untuk Mencegah Kredit Macet Pada PT. Bank Mandiri, Tbk Watampone.

2. Kajian Pustaka

2.1 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). 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.

2.2 Pengertian Kredit

Secara umum dikatakan bahwa arti kredit adalah kepercayaan. Dalam bahasa latin disebut *credere* artinya kepercayaan pihak bank (kreditor) kepada nasabah (debitur), dimana bank percaya nasabah pasti akan mengembalikan pinjamannya sesuai kesepakatan yang dibuat. Menurut Undang-undang Pokok Perbankan Nomor 10 Tahun 1998, Kredit adalah "Penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga."

Sedangkan menurut perbankan syariah, 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".

2.3 Pengertian Standar Operasional Prosedur

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 :

- a. *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.
- b. *Objective* atau tujuan adalah nilai yang akan dicapai atau diinginkan oleh seseorang atau Badan Usaha.
- c. *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.
- d. *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 .
- e. *Schedules* adalah pembagian program yang harus diselesaikan menurut urutan waktu tertentu.
- f. Prosedur adalah suatu gambaran sifat atau metode untuk melaksanakan suatu kegiatan atau pekerjaan.
- g. *Budget* adalah suatu taksiran atau perkiraan biaya yang harus dikeluarkan dan pendapatan yang diharapkan diperoleh di masa yang akan datang.

2.4 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).

Adapun tujuan pengawasan kredit menurut Tjokem (1999: 225) adapun tujuan pengawasan kredit adalah:

- a. Menjaga agar kredit yang disalurkan tetap nyaman sesuai dengan peraturan dan undang-undang.
- b. Mengetahui apakah kredit yang disalurkan itu lancar atau tidak.

- c. Melakukan tindakan pencegahan dan penyelesaian kredit macet atau kredit yang bermasalah.
- d. Mengevaluasi apakah prosedur penyaluran kredit yang dilakukan telah baik atau masih perlu disempurnakan.
- e. Memperbaiki kesalahan-kesalahan karyawan analisis kredit dan mengusahakan agar kesalahan itu tidak terulang lagi sehingga tercipta efisiensi dan efektifitas dalam pengelolaan perkreditan.
- f. Meningkatkan moral dan tanggung jawab karyawan analisis kredit bank.

2.5 Pengertian Kredit Macet

Salah satu risiko yang dihadapi oleh bank adalah risiko tidak terbayarnya kredit yang telah diberikan kepada debitur atau disebut dengan risiko kredit. Risiko kredit merupakan "Suatu risiko akibat kegagalan atau ketidakmampuan nasabah mengembalikan jumlah pinjaman yang diterima dari bank beserta bunganya sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan atau dijadwalkan." (Siamat, 2004:92)

Risiko kredit umumnya timbul dari berbagai kredit macet (*non performing loan*). *Non performing loan* adalah kredit yang bermasalah dimana debitur tidak dapat memenuhi pembayaran tunggakan peminjaman dan bunga dalam jangka waktu yang telah disepakati dalam perjanjian. Standar Akuntansi Keuangan NO.31 (revisi 2000) yang menyebutkan bahwa "Kredit *non performing* pada umumnya merupakan kredit yang pembayaran angsuran pokok atau bunganya telah lewat 90 hari atau lebih setelah jatuh tempo atau kredit yang pembayarannya secara tepat waktu sangat diragukan". Sedangkan menurut Mahmoedin (2002:3) mendefinisikan bahwa "Kredit bermasalah merupakan Kredit dimana debiturnya tidak dapat memenuhi persyaratan yang telah diperjanjikan sebelumnya, misalnya mengenai pembayaran bunga, pengembalian pokok pinjaman, peningkatan agunan."

2.6 Penyebab, Penanganan dan Pencegahan Kredit Macet

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 Kasmir (2002:102) kemacetan kredit disebabkan oleh dua faktor :

- a. Dari pihak perbankan
Kurang telitinya pihak analis kredit, dalam mengecek keaslian dokumen maupun salah perhitungan dengan rasio-rasio yang ada, bisa juga analis kredit yang melakukan analisisnya secara tidak obyektif.
- b. Dari pihak nasabah
 - 1) Adanya unsur kesengajaan yaitu nasabah sengaja tidak mau membayar kewajibannya kepada bank sehingga kredit dengan sendirinya macet.
 - 2) Unsur tidak sengaja, nasabah mau membayar tetapi karena usahanya terkena musibah sehingga pembayarannya menjadi tertunda.

Dalam usaha menangani timbulnya kredit macet, menurut Dendawijaya (2005:83) pihak bank dapat melakukan tindakan penyelamatan yaitu :

- a. Penjadwalan Ulang (*Reschedulling*) adalah penjadwalan kembali sebagian atau seluruh kewajiban debitur.
- b. Persyaratan Ulang (*Reconditioning*) adalah perubahan sebagian atau seluruh syarat-syarat kredit yang tidak terbatas pada perubahan jadwal pembayaran, jangka waktu dan persyaratan lainnya sepanjang tidak menyangkut perubahan maksimum saldo kredit.

- c. Penataan Ulang (*Restructuring*) adalah usaha penyelamatan kredit yang terpaksa harus dilakukan bank dengan cara mengubah komposisi pembiayaan yang mendasari pemberian kredit.
- d. Eksekusi Barang Jaminan yaitu penjualan barang-barang yang dijadikan jaminan dalam rangka pelunasan utang.

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

- a. Penyempurnaan prosedur kredit
- b. Memiliki prinsip kehati-hatian dalam pemberian kredit
- c. Membawa nama baik bank
- d. Melengkapi dokumen sebelum realisasi kredit
- e. Mengawasi pencairan kredit
- f. Melakukan pengawasan kredit
- g. Melakukan pengawasan terhadap petugas kredit
- h. Membuat kebijakan yang tepat
- i. Memegang prinsip kredit dengan konsekuen

3. Metode, Data dan Analisis

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif, metode kualitatif lebih berdasarkan pada fenomenologis yang mengutamakan penghayatan. Metode kualitatif berusaha memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi tingkah laku manusia dalam situasi tertentu menurut perspektif penelitian itu sendiri.

Adapun Objek penelitian pada penelitian ini yaitu PT. Bank Mandiri, Tbk Watampone yang beralamat di Jln. MH.Thamrin No. 10 Watampone. Dengan menggunakan sumber data yaitu:

- a. Data Primer yaitu data mengenai objek penelitian yang diperoleh melalui pengamatan dan wawancara langsung dengan pimpinan dan karyawan bank yang terkait dengan apa yang menjadi bahan penulisan skripsi ini.
- b. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari laporan-laporan dan dokumen-dokumen serta bukti-bukti tertulis yang berhubungan dengan apa yang menjadi masalah dalam penelitian ini.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Prosedur Pengajuan Kredit Konsumtif untuk Kredit Pemilikan Rumah (Graha Mandiri) perorangan.

Menurut hasil wawancara dengan pihak *Loan Service* (Wawancara dengan Ibu Ika Merdeka Wati, tgl 12 desember 2016 di Kantor PT. Bank Mandiri, Tbk Watampone) bagian-bagian dalam prosedur pengajuan Kredit Pemilikan Rumah (Graha Mandiri) perorangan sebagai berikut :

- a. Permohonan kredit

Dalam prosedur pengajuan kredit pemilikan rumah (Graha Mandiri) perorangan pada PT. Bank Mandiri, Tbk Watampone 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 Pemilikan Rumah (Graha Mandiri), syarat untuk pengajuan kredit ini adalah sebagai berikut :

- 1) Warga Negara Indonesia, domisili di Indonesia.

- 2) Umur minimal 21 tahun.
- 3) Umur maksimal pada saat kredit berakhir 55 tahun (pegawai) dan maksimal 60 tahun (profesional/wiraswasta).
- 4) Memiliki pekerjaan dan penghasilan tetap :
 - Pegawai, status pegawai tetap dan masa kerja minimal dua tahun.
 - Profesional/Wiraswasta, telah berpengalaman atau beroperasi minimal dua tahun.
 - Penghasilan/pendapatan minimum Rp 2.000.000,- perbulan

Jika calon nasabah sudah layak untuk mengambil Kredit Graha Mandiri, 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) Aplikasi Permohonan
- 2) Copy KTP Pemohon suami/istri
- 3) Copy Surat Nikah/Cerai
- 4) Copy Kartu Keluarga
- 5) Copy Rekening Koran/Tabungan 3 bulan terakhir
- 6) Copy NPWP Pribadi atau SPT PPh 21
- 7) Asli slip gaji terakhir/surat keterangan penghasilan dan surat keterangan jabatan
- 8) Copy neraca laba rugi/informasi keuangan terakhir
- 9) Copy Akte pendirian perusahaan dan izin- izin usaha
- 10) Copy izin-izin praktek profesi
- 11) Copy dokumen kepemilikan agunan SHM/SHGB, IMB & PBB.

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 melengkapi semuanya, 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 5C *credit*, yang merupakan standar penilaian dicairkan suatu kredit atau tidaknya suatu kredit, tergantung pada hasil wawancara dengan menggunakan 5C 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) *Condition of Economic*

Penilaian terhadap kondisi perekonomian berpengaruh terhadap kegiatan usaha debitur atau disebut dengan hal yang berhubungan dengan sektor ekonomi.

5) *Collateral*

Untuk mengetahui sejauh mana risiko tidak tertagihnya kewajiban finansial kepada bank dapat tertutup oleh barang agunan tersebut. (wawancara dengan Ibu Ika Merdeka Wati selaku karyawan *Loan Service*, Tgl 12 Desember 2013 di Kantor PT. Bank Mandiri, Tbk Watampone).

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

- 1) Disetujui, akan diterbitkan Surat Penegasan Persetujuan Pencairan Kredit (SP3K).
- 2) Apabila perlu adanya Observasi Usaha, maka tanggal dan waktu observasi akan dikomfirmasi kemudian.
- 3) Jika ditolak, akan diterbitkan surat penolakan.

d. Pemeriksaan Agunan

Dalam prosedur ini dilakukan pemeriksaan agunan. Untuk mengetahui barang atau surat-surat berharga apa saja yang digunakan nasabah sebagai agunan atau jaminan, apakah barang tersebut memenuhi syarat yang diajukan oleh PT. Bank Mandiri, Tbk sebagai barang agunan atau jaminan. Adapun 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 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 Ibu Ika Merdeka Wati di Kantor PT. Bank Mandiri, Tbk Watampone). 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.
- 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 Mandiri 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 persetujuan tersebut ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi yaitu kelengkapan pengajuan kredit, menyerahkan materai 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 kecalon 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) 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* (1lembar).
- 11) Menyerahkan daftar pencairan dana untuk proses pencairan hasil akad kredit dan berkas permohonan kredit kepada *Loan administration* untuk diarsip sebagai riwayat kredit.

g. Pengikatan Jaminan

Pengikatan jaminan yang diterima oleh PT. Bank Mandiri, Tbk Watampone adalah berupa sertifikat rumah sebagai jaminan utama. Untuk jaminan yang lain berupa fotocopy surat keterangan penghasilan dan SK terakhir. Setiap kredit yang telah disetujui oleh PT. Bank Mandiri, Tbk Watampone 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 Proseses* (TP). Fasilitas dana dari PT. Bank Mandiri, Tbk untuk nasabah tersebut masuk dalam buku tabungan dan selanjutnya nasabah dapat mengambil dana tersebut melalui bagian Penyelia *Teller Service* (TS).

h. Pelunasan Kredit

Para nasabah yang mengangsur kredit ada tiga cara yaitu :

- 1) Pembayaran langsung keloket PT. Bank Mandiri, Tbk Watampone
- 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.

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 memahami standar operasional prosedur pengajuan kredit pada PT. Bank Mandiri, Tbk Watampone.

2. Pelaksanaan Pengawasan Kredit

Wawancara dengan Ibu Ika Merdeka Wati Tgl 12 Desember 2013, di Kantor PT. Bank Mandiri, Tbk Watampone mengatakan bahwa, setelah adanya realisasi dana pihak bank harus melaksanakan fungsi pengawasan. Pelaksanaan pengawasan kredit pada PT. Bank Mandiri, Tbk Watampone 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 Pemilikan Rumah (Graha Mandiri) Perorangan pada PT. Bank Mandiri, Tbk Watampone.

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 Mandiri, Tbk Watampone 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 Mandiri, Tbk Watampone 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 Mandiri, Tbk Watampone.

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.

Pada umumnya pelaksanaan pengawasan kredit yang dilaksanakan oleh PT. Bank Mandiri, Tbk Watampone telah berjalan dengan baik ini terlihat dengan dilakukannya berbagai teknik pengawasan yang bisa memperkecil timbulnya risiko kredit. Ada beberapa kemungkinan-kemungkinan didalam pelaksanaan pengawasan kredit yang selama ini telah dilaksanakan oleh PT. Bank Mandiri, Tbk Watampone adalah sebagai berikut :

- 1) Dalam pelaksanaan pengawasan pada PT. Bank Mandiri, Tbk Watampone pembinaan terhadap debitur dilakukan secara *continue*.
- 2) Pelaksanaan pengawasan Kredit Pemilikan Rumah (Graha Mandiri) oleh PT. Bank Mandiri, Tbk Watampone 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 risiko terjadinya tunggakan kredit, pada dasarnya tunggakan kredit sampai dengan terjadinya kredit macet merupakan suatu penyimpangan yang mengandung risiko berupa kerugian bank. Adanya sarana pengawasan dapat mencegah terjadinya kredit macet, khususnya pada intern bank. Sarana pengawasan intern yang ada pada PT. Bank Mandiri, Tbk Watampone 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 ketik baik manual maupun elektronik, alat-alat hitung.
 - d) Alat-alat komunikasi telepon dan faximile.
 - e) Alat-alat transportasi untuk penyelesaian kegiatan perbankan.
2. Sarana perangkat lunak (*software*)
 - a) Pendidikan pegawai, ada dua jenis pendidikan dan pelatihan yaitu:
 - *Orientation Training*
Yaitu pendidikan dan pelatihan ini untuk mereka calon pegawai yang disebut Pelatihan Calon Staf Muda (PCSM). Untuk pelaksanaannya diselenggarakan selama enam bulan , tiga bulan dikantor pusat DKI Jakarta dan tiga bulan sisanya di kantor cabang.
 - *In Service Training*
Yaitu pendidikan dan pelatihan untuk pegawai tetap PT. Bank Mandiri, Tbk dalam rangka peningkatan kemampuan, pengetahuan serta keterampilan dalam melaksanakan tugasnya. Dalam pelaksanaannya *In Service Training* pada PT. Bank Mandiri Watampone 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 Mandiri, Tbk Watampone yang 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 Pemilikan Rumah (Graha Mandiri) perorangan, dapat disimpulkan bahwa terdapat dua pengawasan yang dilaksanakan oleh pihak PT. Bank Mandiri, Tbk Watampone 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 :

- 2) 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.
- 3) Biaya hidup, debitur harus bisa menguraikan tentang kebutuhan hidupnya, sehingga dapat ditaksir seberapa besar kemampuan untuk menganggsur.
- 4) KPR Graha Mandiri yang diminta, apakah sudah diperhitungkan oleh debitur mengenai pembayaran uang muka dan biaya angsuran perbulannya.
- 5) 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.
- 6) Pengawasan sesudah pencairan kredit, Sesudah pencairan kredit KPR Graha Mandiri perorangan oleh pihak bank, debitur terikat dengan peraturan yang sudah disepakati dan ditandatangani bersama antara debitur dengan pihak pejabat PT. Bank Mandiri, Tbk dihadapan notaris, untuk itu debitur harus memenuhi kewajibannya secara teratur dan tepat waktu. Adapun kewajiban itu diantaranya :
- 7) Pembayaran angsuran perbulannya, terdiri dari angsuran pokok, bunga pinjaman dan biaya lain-lain.
- 8) 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 menempuh jalur hukum dan akan diterbitkan surat pelepasan terhadap jaminan yang telah disepakati sebelum realisasi kredit.
- 9) 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 Ibu Ika Merdeka Wati pada tanggal 12 Desember 2013 di Kantor PT. Bank Mandiri, Tbk Watampone).

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 risiko 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. Risiko 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, yaitu pendapatan penghasilan tetap dan tidak tetap. Bagi calon debitur yang berpenghasilan tetap seperti pegawai instansi kemampuan untuk membayar angsurannya diambil dari 40% dari penghasilannya, sedangkan untuk swasta diambil 40% dari pendapatannya.
- 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 analis 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 Mandiri, Tbk Watampone, pihak bank telah menerapkan kebijakan-kebijakan diantaranya:

- a. Penetapan kebijakan dan prosedur Manajemen Risiko Kredit.
- b. Penentuan limit-limit risiko kredit yang bisa ditolerir oleh Bank.
- c. Identifikasi risiko Kredit yang melekat pada produk dan aktifitas PT. Bank Mandiri, Tbk Watampone.
- d. Pengukuran risiko kredit sehingga diperoleh kebutuhan modal untuk menyerap risiko yang ada.
- e. Pemantauan dan pengendalian risiko kredit.
- f. Pemantauan terhadap nasabah melalui layanan telepon untuk selalu mengingatkan kepada nasabah agar tepat dalam membayar kewajibannya. (hasil wawancara dengan Ibu Ika Merdeka Wati, selaku karyawan *service loan* pada tanggal 21 November 2016 di PT. Bank Mandiri, Tbk Watampone).

5. Kesimpulan dan Saran

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat diperoleh suatu gambaran bahwa standar operasional prosedur pengajuan kredit komsumtif (Graha mandiri) yang diterapkan oleh PT. Bank Mandiri, Tbk Watampone 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. Dengan adanya standar operasional prosedur yang didukung oleh profesionalisme setiap bagian-

bagian yang terlibat didalamnya, prinsip ketelitian dan kehati-hatian setiap bagian dalam menjalankan prosedur pemberian kredit maka dapat mencegah adanya kredit bermasalah diwaktu yang akan datang.

PT. Bank Mandiri, Tbk Watampone melakukan pengawasan, menerapkan pengawasan secara langsung maupun tidak langsung, sehingga dapat meminimalkan risiko terjadinya kredit macet serta adanya pembinaan kredit yang dianggap bisa mengurangi kredit bermasalah. Selain itu pihak PT. Bank Mandiri, Tbk Watampone dalam mencegah dan menangani kredit bermasalah dengan upaya pemantauan usaha kreditur 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 Mandiri, Tbk Watampone yaitu:

1. Terkait dengan standar operasional prosedur kredit komsumtif, yang berperan penting disini adalah *Loan Service*, sebaiknya pihak *Loan Service* lebih meningkatkan lagi kinerjanya dan melaksanakan tugasnya dengan baik, 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 yang diterapkan oleh PT. Bank Mandiri, Tbk Watampone. Untuk menangani kredit bermasalah, perlu perhatian yang ekstra karena penanganan yang buruk dapat berakibat pada likuiditas bank sehingga dapat merugikan bank secara keseluruhan.

Reference

- Abdullah, M. Faisal. 2003. *Manajemen Perbankan: Teknik Analisis Kinerja Keuangan Bank*, Edisi Revisi, UMM Press. Malang.
- Adinugroho, I., Rauf, R., & Sucipto, N. (2022). *The role of the financial services authority in supervision of fraud prevention in life insurance companies in Indonesia*. *Jurnal Economic Resource*, 5(1), 121-125.
- 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.
- Kasmir,Dr.2012. *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: Penerbit PT RajaGrafindo Persada.
- Kasmir, 2001. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Edisi Keenam, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Kasmir. 2008. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Penerbit PT RajaGrafindo.
- Kasmir dan Jakfar. 2007. *Studi Kelayakan Bisnis*. Jakarta: Penerbit Prenada Media.
- Mahmoeddin, Ahmad, 2002. *Melacak Kredit Bermasalah*. PT Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Martono, 2002. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Ekavisia Yogyakarta.

Mulyono, Teguh, Pudjo, 1999. *Manajemen Perkreditan Bagi Bank Komersil*, Edisi Kedua. BPFE UGM.Yogyakarta.

Nasir, Moh, 1999. *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia Jakarta.

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.

S. Munawir. 2004. *Analisis Laporan Keuangan*. Yogyakarta: Penerbit Liberty.

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