

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Pengendalian Internal di BTN Syariah KCPS Parepare

Pembentukan pola prima yang berfungsi sebagai motivator dalam mendorong anggota organisasi ke arah implementasi budaya perusahaan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare. Pelayan Prima berperan sebagai motivator dan *rule model* pelaksanaan budaya perusahaan dan sebagai inisiator dan implementator di unit kerja masing-masing. Sebagaimana hasil wawancara dengan *Sub Branch Head*, sebagai berikut :

“Untuk soal pengendalian internal, kami disini menerapkan pola prima. Dimana pola prima itu yaitu wadah partisipasi organisasi untuk tujuan implementasi dan pengembangan budaya perusahaan sejalan dengan tujuan-tujuan organisasi. Dengan harapan, agar budaya kerja disini tetap berlangsung dan dapat dipertahankan¹”

Pelayanan prima adalah anggota organisasi yang dipilih oleh pekerja unit kerja masing-masing. Sedangkan pola prima merupakan wadah partisipasi organisasi untuk tujuan implementasi dan pengembangan budaya perusahaan sejalan dengan tujuan-tujuan organisasi.

Diharapkan dengan adanya pola prima implementasi budaya kerja dapat tetap berlangsung dan momentum implementasi budaya kerja PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare selalu dapat

¹Rizki Ananda, *Operation Staff Pareparedi* PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare (Wawancara). Tanggal 24 Mei 2020.

dipertahankan. Sebagaimana hasil wawancara dengan *Sub Branch Head*, sebagai berikut :

“Adapun arti dari kata pola prima itu adalah pelayanan prima (*Service Excellence*), Inovasi (*Innovation*), Keteladanan (*Role Model*), Profesionalisme (*Profesionalism*), Integritas (*Integrity*), Kerjasama (*Teamwork*)”.²

Berdasarkan hasil wawancara, dapat dipahami bahwa pola prima terdapat nilai-nilai dasar budaya dan beberapa perilaku utama karyawan antara lain :

1. Ramah, sopan dan bersahabat

Dalam praktek aktivitas budaya kerja sehari-hari dilingkungan PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare dalam melayani nasabah dengan ramah. Sebagaimana hasil wawancara dengan *Sub Branch Head*, sebagai berikut :

“Pertama itu, ramah, sopan dan bersahabat. Perilaku ini harus diterapkan oleh semua karyawan disini. Hal ini harus diterapkan oleh semua karyawan jika melanggar akan diberikan sanksi”.³

Dalam melayani nasabah dengan ramah karyawan bank memberlakukan nasabah yang datang dengan penuh sapaan dan senyuman dengan menampilkan perilaku yang sopan terhadap nasabah, karyawan bank juga memberlakukan nasabah dengan sikap bersahabat yaitu tanpa membanding bandingkan nasabah yang satu dengan nasabah yang lainnya, selalu peduli dengan kepentingan dan kebutuhan nasabah.

²Firdaus Baharuddin, *Sub Branch Headdi* PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare (Wawancara). Tanggal 25 Mei 2020.

³Rizki Ananda, *Operation Staff Pareparedi* PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare (Wawancara). Tanggal 25 Mei 2020.

2. Peduli, pro aktif dan cepat tanggap

Peduli, pro aktif dan cepat tanggap dalam arti kata ketika nasabah masuk kedalam lingkungan PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare para karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare selalu bertanya terlebih dahulu apa yang ingin dilakukan nasabah. Sebagaimana hasil wawancara dengan *Sub Branch Head*, sebagai berikut :

“Kedua itu, selalu peduli, pro aktif dan cepat tanggap. Dalam ini, karyawan harus selalu bertanya dulu atau diskusikan apa yang diinginkan nasabah dan karyawan juga harus mudah mengerti dan sigap melakukan perintah atasannya”⁴.

Langkah dilakukan yaitu karyawan selalu bertanya terlebih dahulu apa yang ingin dilakukan nasabah, sehingga nasabah tidak merasa terabaikan dan merasa nyaman berada dalam kantor PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare. Cepat tanggap, yaitu karyawan mudah mengerti dan sigap melaksanakan perintah yang diinstruksikan atau dikomunikasikan oleh atasan maupun karyawan lainnya. Inovasi

3. Keteladanan

Sebagai kantor PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare harus bisa menjadi contoh dalam berperilaku baik dan benar serta saling memberi motivasi sesama karyawan. Sebagaimana hasil wawancara dengan *Sub Branch Head*, sebagai berikut :

⁴Firdaus Baharuddin, *Sub Branch Headdi* PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare (Wawancara). Tanggal 25 Mei 2020.

“Selanjutnya itu, sifat teladan. Seperti berperilaku yang baik dan benar dalam aktivitas serta saling memberi dukungan sesama karyawan. Seperti, kehadiran tepat waktu sesuai waktu yang telah ditentukan bank dan saling kerjasama atau memotivasi sesama karyawan”.⁵

Contoh dalam berperilaku baik dan benar seperti halnya dengan kehadiran tepat waktu sesuai dengan jam yang ditetapkan kantor, pelaksanaan operasional dengan tepat dan tidak lalai dalam tugas setiap unit masing-masing sesuai dengan aturan yang ditetapkan PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare. Memotivasi nilai-nilai budaya kerja dalam aktivitas sehari-hari para karyawan saling memperhatikan apa saja kekurangan rekan kerja mereka dalam hal ini melayani nasabah tanpa mengesampingkan tugas mereka sendiri, seperti *financing service* yang membantu *loan data entry* pada saat pengimputan data tanpa meninggalkan tugasnya yang lain. dengan demikian mereka dapat menjalankan budaya kerja dengan baik.

4. Profesionalisme

Kompeten dan bertanggung jawab serta bekerja cerdas dan tuntas ini merupakan salah satu budaya kerja yang wajib diterapkan. Seluruh karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare Sebagaimana hasil wawancara dengan *Sub Branch Head*, sebagai berikut :

“Kedua itu, selalu peduli, pro aktif dan cepat tanggap. Dalam ini, karyawan harus selalu bertanya dulu atau diskusikan apa yang diinginkan nasabah dan karyawan juga harus mudah mengerti dan sigap melakukan perintah atasannya”.⁶

⁵Nurbani Suwadi, *Customer Service Staff* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare (Wawancara). Tanggal 25 Mei 2020.

⁶Firdaus Baharuddin, *Sub Branch Head* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare (Wawancara). Tanggal 25 Mei 2020.

Karyawan bank selalu mengutamakan kepentingan nasabah terbukti dengan selalu terpenuhinya keinginan nasabah dalam menindak lanjuti transaksi yang nasabah lakukan tanpa harus menunggu dalam waktu yang lama. Bekerja cerdas dan tuntas ini merupakan suatu yang terdapat bagi masing-masing individu, ini terbukti dari ketepatan waktu karyawan dalam menyelesaikan tugasnya dan juga ketepatan dalam menyelesaikan berkas nasabah. Seperti dalam pelaksanaan program KPR BTN bersubsidi iB yang telah dikatakan berhasil karena banyaknya nasabah pada program tersebut.

5. Integritas

Konsisten, disiplin, jujur dan berdedikasi dalam rutinitasnya para karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare selalu datang lebih awal sebelum jam masuk kerja sehingga mereka bisa mempersiapkan berkas-berkas yang akan dikerjakan pada jam kerja. Sebagaimana hasil wawancara dengan *Sub Branch Head*, sebagai berikut :

“Selanjutnya itu, integritas. Dimana disini karyawan harus konsisten, disiplin, jujur dan berdedikasi dalam setia kegiatan. Misalnya, datang lebih awal sebelum masuk jam kerja agar mereka bisa menyiapkan berkas-berkas yang akan dikerjakan nantinya.”⁷

Karyawan selalu datang lebih awal sebelum jam masuk kerja sehingga mereka bisa mempersiapkan berkas-berkas yang akan dikerjakan pada jam kerja. Selain dari itu mereka juga selalu konsisten dengan apa yang mereka kerjakan dan kedisiplinan karyawan terwujud dari jam kehadiran, ketepatan dalam menyelesaikan tugasnya dan ketepatan dalam penyelesaian berkas yang diselesaikan. Jujur dan

⁷Firdaus Baharuddin, *Sub Branch Head* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare (Wawancara). Tanggal 25 Mei 2020.

berdedikasi disini dalam rutinitas sehari-hari para karyawan harus menjalankan tugasnya dengan ik`hlas, jujur dan penuh tanggung jawab, menjadikan setiap tugas bukanlah suatu beban namun merupakan suatu kewajiban sehingga hal ini terbukti dalam menjalani tugas para karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare selalu semangat dan penuh perjuangan dalam pencaipan target yang ingin mereka capai seiring dengan perkembangan PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare.

6. Kerjasama

Tulus dan terbuka serta saling percaya dan menghargai sesama karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare. Sebagaimana hasil wawancara dengan *Sub Branch Head*, sebagai berikut :

“Terakhir kerjasama. Dimana setiap karyawan harus tulus dan terbuka dalam melakukan aktivitas selama dibank. Sesama karyawan harus saling percaya dan menghargai sesama karyawan lainnya.”⁸.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat dipahami bahwa dalam hal ini pengendalian internal dilakukan karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare yaitu setiap selalu ditekankan untuk menerapkan sifat tulus dan terbuka baik sesama karyawan maupun nasabah. Maksudnya para karyawan melayani nasabah dengan setulus hati serta memberitahukan segala bentuk informasi mengenai perkembangan PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare memberikan informasi dalam bentuk tertulis, selebaran atau secara lisan yang

⁸Rizki Ananda, *Operation Staff Pareparedi* PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare (Wawancara). Tanggal 25 Mei 2020.

disampaikan langsung oleh karyawan bank kepada nasabah sehingga nasabah merasa nyaman dalam berinteraksi dengan para karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare. Saling percaya dan menghargai ini diterapkan baik kepada nasabah maupun sesama rekan kerja seperti atasan mempercayai tanggung jawab karyawan. Saling menghargai sesama karyawan atasan ke karyawan dan sebaliknya sesuai porsinya masing-masing. Begitupun atas penghargaan karyawan bank terhadap nasabah dengan tidak membedakan nasabah.

Sementara, dalam pelaksanaan kegiatan di Kantor Cabang Pembantu, PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare, didampingi oleh dewan pengawas syariah. Sebagaimana hasil wawancara dengan *Sub Branch Head*, sebagai berikut :

“Setiap kegiatan yang dilaksanakan selalu diawasi dan ditahu oleh dewan pengawas syariah yang telah diutus oleh BTN Syariah Cabang. Agar kegiatan kami di bank tidak keluar dari syariat islam.”⁹

Dewan pengawas syariah yang bertindak sebagai pengawas, penasehat dan pemberi saran kepada direksi, pimpinan divisi syariah dan pimpinan kantor cabang syariah mengenai hal-hal yang terkait dengan prinsip syariah.

Berdasarkan kelima point teori pengendalian internal dari *The Committee of Sponsoring Organizations of The Treadway Commission (COSO)* yaitu:

⁹Rian Rafiq, *Consumer Financing Serviced* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare (Wawancara), tanggal 01 Juni 2020

4.1.1 Lingkungan Pengendalian

Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare dalam pengendalian internal aspek lingkungan pengendalian menerapkan yaitu dengan beberapa perilaku utama karyawan untuk meningkatkan nilai-nilai budaya kerja perusahaan. Perilaku utama karyawan yaitu dengan bersikap ramah sopan dan santun dalam kinerja setiap hari, ketika nasabah memasuki lingkungan bank terlebih dahulu karyawan akan menyambut kedatangan pihak kantor maupun nasabah dengan penuh senyuman dan sapaan yang ramah sopan dan santun, pihak karyawan juga akan mempertanyakan terlebih dahulu kepada nasabah atas kedatangan pihak nasabah.

Selain dari itu manager ataupun para karyawan bank setiap harinya akan memperhatikan apa saja kekurangan rekan kerja mereka dalam hal ini melayani nasabah tanpa mengesampingkan tugas mereka, berperilaku baik dan benar seperti dengan kehadiran tepat waktu sesuai dengan jam yang telah ditetapkan kantor yaitu jam 07:30 dan pelaksanaan operasional dilaksanakan pada jam 08:00. Dalam kegiatan sehari-hari seluruh karyawan harus ikhlas, jujur dan penuh tanggungjawab dalam menjalankan tugasnya dan menjadikan tugas bukanlah sebuah beban namun merupakan sebuah kewajiban, saling percaya dan menghargai sesama rekan kerja maupun kepada nasabah seperti atasan memberikan kepercayaan kepada tanggungjawab karyawan.

4.1.2 Penilaian Risiko (*Risk Assessment*)

Salah satu bentuk menganalisis risiko di PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare adalah memberikan pembiayaan KPR BTN iB dengan penggunaan akad *murabahah* dan *wakalah*.

Karyawan yang bertanggung jawab atas nasabah pada awalnya, harus bertanggung jawab sepenuhnya, meskipun karyawan tersebut misalnya pindah unit. Jika terjadi masalah dapat diketahui oleh karyawan yang bertanggungjawab dan diskusikan bersama untuk mengatasinya. Sehingga masalah atau hambatan yang terjadi dapat dikurangi atau diatasi. Hal ini membuktikan bahwa PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare, memberlakukan salah satu prinsip pengendalian internal yaitu penilaian risiko (*risk assessment*).

Untuk menganalisis risiko juga terlihat dari praktik-praktik yang dijalankan oleh Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Parepare sebagai badan usaha milik negara yang wajib menjalankan praktik-praktik usahanya dengan sehat dan baik, serta memenuhi kebijakan pengendalian internal.

1. Setiap insan Bank BTN dilarang menerima gratifikasi dalam bentuk apapun terkait jabatannya, melakukan perbuatan suap, pungutan liar, *mark up* dan segala perbuatan lain yang mengarah korupsi, kolusi dan nepotisme.
2. Bank BTN tidak pernah menugaskan siapapun untuk meminta/menerima, memberi persetujuan meminta/menerima, mengizinkan atau membiarkan untuk meminta/menerima segala pemberian dalam bentuk apapun dan hal-hal lain yang dapat dinilai dengan uang pihak dari pihak manapun terkait jabatannya baik secara langsung maupun tidak langsung.
3. Apabila terdapat oknum-oknum yang meminta sumbangan dan sejenisnya dengan mengatasnamakan pegawai maupun pejabat BTN, maka dihimbau kepada saudara agar tidak menanggapi permintaan tersebut.
4. Jika saudara menemukan hal-hal tersebut di atas, mohon Saudara berkenan menyampaikan informasi tersebut.

1.1.3 Informasi dan Komunikasi (*Information and Communication*)

Pencantuman informasi dan komunikasi yang wajar kepada nasabah tentang bagi hasil, *equivalent rate* dan pendapatan dari bank. Pemberian informasi ini sebagai bentuk penyadaran terhadap nasabah atau calon nasabah bahwa keuntungan itu yang mengatur hanyalah Allah semata dan manusia hanya bisa berusaha sedangkan hasil yang menentukan adalah Allah. Dalam proses kegiatan pekerjaan perusahaan harus memberi kepada para pemangku kepentingan dalam memberi masukan dan penyampaian pendapat tentu bagi kepentingan perusahaan, tetapi mesti sesuai dengan lingkup kedudukan masing-masing.

Dalam kegiatan pengambilan kredit pemilikan rumah, berkas yang diajukan harus di periksa secara baik-baik dan tentunya atas persetujuan stakeholder kemudian akan diteruskan ke Bank BTN Cabang Makassar setelah itu akan diteruskan kembali ke pusat dan akan mengambil persetujuan atas kesepakatan devisi syariah maupun dewan direksi.

1.1.4 Aktivitas Pemantauan (*Monitoring Activities*)

Pemantauan baik terhadap manager dengan karyawan maupun pimpinan cabang dengan unitnya, pemantauan ini sangat penting agar kegiatan yang dilakukan karyawan atau bank bisa diketahui perkembangannya baik dari manager bank maupun pimpinan cabang. Aspek aktivitas pemantauan diwujudkan oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare melalui kegiatan evaluasi kegiatan atau kinerja setiap karyawan atau bank. Dengan cara melakukan komunikasi sesama karyawan, seperti melakukan *breafing* sebelum melakukan aktivitas. Sehingga perkembangan tanggungjawab setiap karyawan

diketahui bersama dan mencari solusi setiap masalah yang muncul. PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare juga melakukan pelaporan kepada pimpinan BTN Syariah Cabang Makassar atau dewan syariah yang telah ditunjuk oleh pimpinan BTN Syariah Cabang Makassar terkait perkembangannya.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai teori pengendalian internal dari *The Committee of Sponsoring Organizations of The Treadway Commission (COSO)* yang diajukan sudah sesuai yang dilakukan bank syariah pada umumnya. PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare selalu memperhatikan dan mengutamakan pengendalian internal dibank. Agar kegiatan bank dapat berjalan dengan baik dan sesuai syariat Islam.

1.2 Sistem Pemberian KPR iB di BTN Syariah KCPS Parepare

Calon nasabah yang ingin mengajukan pembiayaan ini, yang paling utama nasabah pemohon harus memiliki lokasi rumah yang akan dibeli atau dikredit kepada bank. Selain itu nasabah pemohon juga harus melengkapi berkas-berkas permohonan rumah sebelum mengajukan permohonan dibank. Hal ini dilakukan agar nasabah pemohon tidak menyeleweng dari kepercayaan yang telah diberikan dari pihak bank, karena dalam pembiayaan KPR iB yang diberikan sangat diperlukan sikap keterbukaan serta saling dapat dipercaya antara nasabah pemohon dengan pihak bank sehingga pembiayaan dapat selesai tepat saat jatuh tempo yang sudah direncanakan. Seperti yang dikatakan oleh *Consumer Financing Service Staff* PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare sebagai berikut :

“Bahwa yang paling penting dalam mengajukan pembiayaan KPR iB di BTN Syariah Parepare itu tujuan lokasi rumah yang akan dikredit harus jelas dek,

jangan sampai nasabah berbohong soal lokasi rumah tidak sesuai diperjanjikan di awal aqad..”¹⁰

Pelaksanaan akad murabahah sebagaimana kita ketahui, fungsi bank sebagai penjual akan kebutuhan barang yang diperlukan oleh nasabah dan kemudian menjualnya kembali kepada nasabah dengan harga jual setara saat pembelian barang dengan ditambah keuntungan yang diambil untuk bank.

2.2.1 Bentuk dan Skema Pembiayaan KPR iB

Bentuk dan skema pembiayaan KPR iB yang diterapkan PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare yaitu dengan menggunakan penilaian permohonan pembiayaan yang dikenal dengan prinsip lima C atau *”the five C of credit analisis”*, sebagaimana hasil wawancara dengan *Consumer Financing Service* sebagai berikut :

“Kami memiliki analisis pembiayaan yang digunakan dalam melakukan penilaian permohonan pembiayaan yang dikenal dengan prinsip lima C atau *”the five C of credit analisis”*. Untuk penetapannya kami tidak ada penilaian yang khusus bahwa aspek yang dimaksud *character, condition, collateral, capacity* dan *condition* pasti kami jadikan bahan penilaian untuk nasabah karena itu memang perlu dek, tetapi biasa juga kami tidak jalankan sepenuhnya untuk pembiayaan modal kerja yang harus itu yang tidak boleh dilewatkan seperti karakter, kemampuan, dan jaminan yang disertakan nasabah disini bank harus betul-betul selektif¹¹.

Analisis pembiayaan yang digunakan dalam melakukan penilaian permohonan pembiayaan yang dikenal dengan prinsip lima C atau *”the five C of credit analisis”* kelima prinsip tersebut adalah :

¹⁰Rian Rafiq, *Consumer Financing Service Staff* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare (Wawancara), tanggal 01 Juni 2020.

¹¹Rian Rafiq, *Consumer Financing Service Staff* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare (Wawancara), tanggal 01 Juni 2020.

a. *Character* (Watak)

Penilaian character memerlukan keterampilan psikologis untuk melihat watak dari nasabah seperti yang diungkapkan karena bisa saja nasabah bisa memanipulasi keadaan sekitarnya. Hal tersebut diungkapkan oleh *Consumer Financing Service Staff* bahwa:

“Biasanya kita *Survey* langsung ke rumah dan wawancara langsung dengan calon nasabah dengan melihat mimik muka, cara berbicara mau bayar utangkah nantinya dan tingkah lakunya. Kemudian bertanya kepada tetangga, atau rekan kerjanya kah bagaimana watak atau sifatnya. Pokoknya pihak bank harus pintar-pintar memahami karakter nasabah dek. Karena watak manusia itu berbeda-beda”¹²

Pada tahap ini PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare benar-benar melakukan *on the spot* atau *survey* secara langsung dengan mencari informasi dari tanggapan masyarakat di sekitar tempat tinggal seperti dari tetangga, aparat atau pemerintah setempat dan relasi. Tetangga merupakan pihak terdekat dari rumah calon nasabah untuk mencari informasi tentang calon nasabah tersebut atau kepada para karyawan yang bekerja di tokonya, para *supplier* dan pedagang di sekitar usahanya, serta wawancara secara langsung terhadap nasabah. Dari hasil survei tersebut nantinya disimpulkan bahwa apakah beliau dikenal sebagai seorang yang amanah, bertanggung jawab, dermawan, rajin beribadah, tidak pernah melakukan tindakan yang melanggar hukum.

Oleh karena itu, pihak bank harus mempunyai keterampilan psikologis praktis untuk dapat mengenal watak dari calon penerima pembiayaan. Dengan melihat history seseorang, secara tidak langsung bisa membuktikan *character* nasabah, jika melakukan pembayaran dengan tepat waktu, maka bisa dinilai bahwa *Character*

¹²Rian Rafiq, *Consumer Financing Service Staff* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare (Wawancara), tanggal 01 Juni 2020

nasabah tersebut bagus, begitu pula sebaliknya jika nasabah mengangsur sering jatuh tempo, maka bisa dinilai *Character* nasabah tersebut kurang bagus.

Adapun nasabah pembiayaan KPR iB lain PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare mengungkapkan mengenai prosedur bank bahwa:

“ketika saya ke bank syaratnya memang banyak yang harus dipenuhi, seperti kelengkapan surat izin usaha saya dan beberapa hari langsung ke tempat usaha untuk meninjau langsung dan dokumentasi juga. Tetapi, tidak terlalu meninjau daerah tempat usaha saya hanya meminta bukti pembukuan.”¹³

Setelah mendapatkan data-data terkait nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare dapat menyimpulkan watak dan kepribadian calon nasabah walaupun secara spesifik pihak bank ternyata hanya melihat *character* nasabah hanya dari bukti-bukti pinjaman dan tagihan, namun untuk penilaian layak atau tidaknya dapat memperoleh kesempatan meminjam.

Dalam hal ini, bank belum bisa langsung memberikan pembiayaan KPR iB karena harus melihat dari sisi kemampuan dari calon penerima pembiayaan KPR iB.

b. *Capacity* (Kemampuan)

Setelah bank melakukan *survey* dan mencari informasi di daerah sekitar lingkungan tempat usaha calon nasabah, Karyawan bank yang bersangkutan dalam bidang pembiayaan harus meneliti tentang keahlian calon nasabah dalam bidang usahanya dan kemampuan manajerialnya, sehingga bank yakin bahwa usaha yang akan digunakan sebagai bahan permohonan itu meyakinkan, sehingga calon nasabah dalam jangka waktu tertentu mampu melunasi atau mengembalikan pinjamannya

¹³Hidayatullah dan Irawati, Wawancara langsung penulis dengan nasabah pembiayaan KPR iB BTN Syariah KCPS Parepare, pada tanggal 3 Juni 2020.

kepada pihak bank. Kalau kemampuan nasabah kecil tentu tidak layak diberikan dalam skala besar dan bisa juga pihak bank tidak meloloskan berkas permohonan tersebut. Seperti yang diungkapkan oleh *Consumer Financing Service Staff*, bahwa:

“Penilaian kemampuan calon nasabah ini sangat penting karena untuk mengetahui usaha yang dijalankan dan kemampuan bayar, yang dapat dilihat dengan menghitung dari pendapatan perbulan nasabah. Kemudian menilai seberapa besar jumlah angsuran yang harus dibayar anggota tiap bulannya. Misalnya dek pinjaman 1M angsuran 20juta/bulan. Selain itu, juga melihat pembukuan belanja calon nasabah dalam waktu sebulan jika pembukuan belanja calon anggota dalam waktu sebulan cuma belanja 1 kali memungkinkan usaha anggota tidak lancar. Dengan menilai kemampuan calon nasabah dalam mengelola usahanya yang di jalankan, akan terlihat apakah penghasilannya dapat membayar.”¹⁴

Penjelasan tersebut dikuatkan oleh pernyataan nasabah nasabah pembiayaan modal kerja lain BTN Syariah Parepare mengungkapkan bahwa:

“ketika saya ke bank syaratnya memang banyak yang harus dipenuhi dek, seperti kelengkapan surat izin usaha saya dan beberapa hari langsung ke tempat usaha untuk meninjau langsung dan dokumentasi juga.”¹⁵

Kemudian dikuatkan oleh *Consumer Financing Service Staff* BTN Syariah Parepare memberikan ketearangan bahwa :

“BTN Syariah Parepare menilai berdasarkan pada kondisi pekerjaannya, yaitu mencakup riwayat pekerjaan calon nasabah yang berkaitan dengan jabatan yang dimiliki oleh calon nasabah tersebut dan seberapa lama telah menjabat. Kemudian melalui riwayat pekerjaan yang bersangkutan yaitu berkaitan dengan kapan calon nasabah mulai bekerja pada pekerjaan yang sedang dikerjakan oleh calon nasabah saat ini dan seterusnya. Dari langkah tersebut, bank dapat menyimpulkan apakah calon nasabah tersebut dapat melunasi kewajiban-kewajibannya dan layak mendapatkan pembiayaan atau tidak.”¹⁶

¹⁴Rian Rafiq, *Consumer Financing Service Staff* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare (Wawancara), tanggal 01 Juni 2020

¹⁵Anggit Kurnia, Wawancara langsung penulis dengan nasabah pembiayaan KPR Ib Syariah KCPS Parepare, pada tanggal 03 Juni 2020.

¹⁶Rian Rafiq, *Consumer Financing Service Staff* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare (Wawancara), tanggal 01 Juni 2020

Penilaian *Capacity* yang dilakukan oleh pihak pembiayaan KPR Ib PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare yakni membuat pertimbangan dengan melakukan wawancara kepada calon nasabah mengenai pendapatan yang diperoleh baik pendapatan sampingan dan berapa pengeluaran untuk memenuhi kebutuhan keluarganya perbulan. Yang dirumuskan dengan Pendapatan bersih = pendapatan- pengeluaran. Jika pendapatan bersih lebih besar dari jumlah pinjaman, maka anggota tersebut lolos penilaian *Capacity* dan pembiayaan disetujui. Begitupula sebaliknya, jika pendapatan bersih lebih kecil dari jumlah pinjaman, maka anggota tersebut tidak lolos penilaian *Capacity* dan tidak disetujui.

Ada beberapa cara yang dapat ditempuh dalam menilai *capacity* keuangan calon nasabah yaitu dengan cara melihat laporan keuangan, memeriksa slip gaji dan rekening tabungan, dan melakukan survei ke lokasi usaha calon nasabah.¹⁷

c. *Capital* (Modal)

Jika nasabah dinyatakan memiliki kemampuan dilihat dari pembukuan usahanya maka bank tidak terlalu mempertimbangkan terkait modal yang dimiliki, penilaian *capital* mendapat porsi yang lebih sedikit dibanding *Character*, *Capacity*, dan *Collateral* dianggap hanya penunjang saja. Oleh karena itu, BTN Syariah KCPS Parepare tidak melakukan penelusuran terkait asset yang dimiliki calon nasabah. Hendaknya pihak bank harus melakukan analisis terhadap posisi keuangan secara menyeluruh mengenai masa lalu dan yang akan datang, sehingga dapat diketahui kemampuan permodalan calon nasabah dalam menunjang pembiayaan proyek atau usaha calon nasabah yang bersangkutan.

¹⁷ Ismail, *Perbankan Syariah*, h.121-122

Hal tersebut dibenarkan oleh salah satu nasabah pembiayaan modal kerja di BTN Syariah Parepare bahwa :

“Bank memang menyampaikan ke saya berapa pendapatan bersihnya usahanya tiap bulan, karena saya usaha mebel saya tidak bisa pastikan berapa pendapatan usaha saya tiap bulan tapi saya taksir sekitar 30 jutaan, karena saya mempunyai karyawan dan bank juga mempertimbangkan semua itu. Jadi, BTN akan melanjutkan proses pemberkasan selanjutnya karena sudah dianggap mampu.”¹⁸

Hal serupa diungkapkan nasabah lain bahwa :

“Iya, saya diberikan syarat-syarat untuk ambil pembiayaan KPR iB dan harus dicantumkan itu pendapatan setiap bulan nanti dan dihitung pertahun, te karena saya punya 3 karyawan itu semua diperhitungkan pihak banknya dan bank juga menanyakan berapa lamami usahanya”¹⁹

Capital merupakan jumlah modal yang dimiliki oleh calon nasabah atau jumlah dana yang akan disertakan dalam proyek yang dibiayai. Semakin besar modal yang dimiliki dan disertakan oleh calon nasabah dalam objek pembiayaan akan semakin meyakinkan bagi bank akan keseriusan calon nasabah dalam objek pembiayaan nasabah dalam mengajukan pembiayaan dan pembayaran kembali.²⁰

PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare dalam memberikan penilaian terhadap calon nasabah masih *relative*, sebab memang ini salah satu kelemahannya karena belum memiliki standarisasi yang kuat. Namun, setelah seorang menganalisis modal yang dimiliki, baik itu laporan keuangan, pinjaman dari bank lain. Jika semua sesuai dengan peraturan yang dikeluarkan oleh bank dan modal yang dimiliki boleh dinilai memadai, dan mampu

¹⁸ Nandita Maharani, Wawancara langsung penulis dengan nasabah pembiayaan KPR iB BTN Syariah KCPS Parepare, pada tanggal 05 Juni 2020.

¹⁹ Anggit Kurnia, Wawancara langsung penulis dengan nasabah pembiayaan KPR iB BTN Syariah KCPS Parepare, pada tanggal 03 Juni 2020.

²⁰ Ismail, *Perbankan Syariah*, h.123

melunasi sesuai jangka waktu yang disepakati maka BTN Syariah KCPS Parepare harus melihat *condition of enonomy*.

d. *Collateral* (Jaminan)

Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare bahwa yang dimaksud dengan *collateral* adalah penilaian atas jaminan yang dapat disediakan oleh nasabah, baik menyangkut aspek ekonomis maupun aspek yuridis.²¹ Seperti yang diungkapkan oleh *Consumer Financing Service Staff*:

“Jaminan yang dapat disediakan oleh nasabah agar dapat tersealisasi dalam pengajuan pembiayaannya harus berupa tanah dan bangunan, kendaraan. Atas namanya atau saudara dan harus ada keluarga minimal orang tua untuk menjaminkan. Jaminan yang berupa tanah dan bangunan, pihak bank dapat mencari informasi yang lebih valid yaitu melalui kantor desa atau kelurahan. Jika jaminan yang diberikan BPKB, maka pihak bank dapat mengecek kebenarannya melalui internet atau dealer terdekat.”²²

Penilaian *collateral* dianggap BTN Syariah KCPS Parepare dianggap merupakan faktor yang penting karena jaminan merupakan *second way out* atau merupakan jalan keluar kedua dalam pembayaran angsuran kedua. Apabila terdapat calon nasabah pembiayaan KPR iB tidak mampu memenuhi kewajibannya, maka pihak BTN Syariah KCPS Parepare melakukan cara kekeluargaan terlebih dahulu jika nasabah masih bertitikad baik dan BTN Syariah Parepare mencari jalan keluar untuk menyelesaikannya. Begitu pula sebaliknya apabila anggota tidak mempunyai

²¹ Data/Dokumen Prosedur Penyaluran KPR iB BTN Syariah KCPS Parepare, (01 Juni 2020)

²² Rian Rafiq, *Consumer Financing Service Staff* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare (Wawancara), tanggal 01 Juni 2020

itikad baik dengan pihak bank, maka bank mengeksekusi jaminan dan mesebagai jalan keluar terakhir untuk menyelesaikan pembiayaan.²³.

Penilaian terhadap argunan, bank syariah dan/atau UUS harus menilai barang, proyek atau hak tagih yang dibiayai dengan fasilitas pembiayaan yang bersangkutan dan barang lain, surat berharga dan garansi risiko yang ditambahkan sebagai agunan tambahan, apakah sudah cukup memadai sehingga apabila nasabah penerima fasilitas kelak tidak dapat melunasi kewajibannya, agunan tersebut dapat digunakan untuk menanggung pembayaran kembali pembiayaan dari bank syariah dan/atau UUS yang bersangkutan.²⁴

e. *Condition of economy*

Pada penilaian kondisi nasabah, *Consumer Financing Service Staff* BTN Syariah KCPS Parepare mengungkapkan bahwa:

“yang kelima itu kondisi ekonominya yang akan datang, untuk mengetahui apakah usaha yang dijalankan dipengaruhi oleh situasi-situasi sosial, ekonomi, kebijakan pemerintah, pemasaran, dan lain-lain, tapi yang paling diperhatikan bank itu dek dari segi *condition* dan *collateral*.”²⁵

Penilaian *condition* dilakukan Oleh pihak PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare dengan melihat apakah usahayang dijalankan calon nasabah memiliki prospek di masa yang akan datang atau tidak. Maka pihak bank dapat mempertimbangkan apakah ada kemungkinan besar nasabah bisa mengembalikan pembiayaan yang diberikan atau tidak.

²³Data/Dokumen Prosedur Penyaluran Pembiayaan KPR iB BTN Syariah KCPS Parepare, (12 Juni 2020)

²⁴ Abdul Gofur Anshori, *Hukum Perbankan Syariah*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2009), h.60

²⁵Rian Rafiq, *Consumer Financing Service Staff* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare (Wawancara), tanggal 01 Juni 2020

Seperti yang dikatakan oleh salah satu nasabah pembiayaan KPR iB BTN Syariah KCPS Parepare :

“pihak bank sempat ragu untuk memberikan saya pembiayaan KPR karena faktor pemasaran katanya karena disekitar saya memang sudah banyak pengusaha mebel, tapi saya yakin rezeki orang beda-beda dan ini bisnis turunan dari orang tua jadi sudah banyak langganan, hanya saja saya ini memperbesar usahanya orang tua.”²⁶

Pembiayaan juga melihat kondisi ekonomi dan politik sekarang dan masa yang akan datang sesuai sektor masing-masing, serta prospek usaha dari sektor yang ia jalankan. Penilaian prospek bidang usaha yang dibiayai hendaknya benar-benar memiliki prospek yang baik sehingga kemungkinan pembiayaan tersebut bermasalah relatif kecil.²⁷

Hasil analisa tersebut akan dikirim ke pihak Pimpinan BTN Makassar Cabang Makassar. Pimpinan Cabang yang akan menentukan apakah pengajuan pembiayaan darinasabah layak atau tidaknya untuk direalisasikan. Setelah berkas diterima oleh pimpinan cabang, selanjutnya manager dan pihak *marketing* menyetujui pembiayaan KPR iB yang diajukan oleh nasabah, maka tahapan selanjutnya yakni realisasi permohonan pembiayaan KPR iB, dengan dibuatnya akad/kontrak perjanjian pembiayaan yang telah disetujui. Akad yang dibuat terdiri dari dua macam akad, yakni akad *murabahah* dan *wakalah*.

2.2.2 Syarat dan Ketentuan Umum KPR iB

Sistem pemberian KPR iB dengan memperhatikan syarat dan ketentuan KPR iB. Syarat dan ketentuan KPR iB yang diterapkan PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare yaitu dengan

²⁶ Nandita Maharani, Wawancara langsung penulis dengan nasabah pembiayaan modal kerja BTN Syariah KCPS Parepare, pada tanggal 03 Juni 2020.

²⁷ Binti Nur Asiyah, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah* (Yogyakarta: Kalimedia, 2015), h.84.

memperhatikan jenis pekerjaan calon nasabah. sebagaimana hasil wawancara dengan *Consumer Financing Service Staff* sebagai berikut :

“Kalau soal syarat dan ketentuan disini, yaitu dibagi berdasarkan jenis pekerjaannya. Beda syarat dan ketentuan yang berprofesi PNS/BUMN/Peg. Swasta dengan yang berprofesi Wirausaha”²⁸.

Hal serupa dengan hasil wawancara dengan salah satu nasabah Pembiayaan KPR iB BTN Syariah KCPS Parepare sebagai berikut:

“syarat yang diajukan oleh pihak bank itu terlebih dahulu ditentukan dari profesi apa kita dek. Seperti saya, saya berprofesi PNS maka persyaratan akan diberikan oleh pihak bank.”²⁹

Berdasarkan hasil wawancara, dapat dipahami bahwa, dalam syarat dan ketentuan umum KPR iB, PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare memiliki beberapa persyaratan dan ketentuan umum KPR iB yang dibagi berdasarkan jenis profesi calon nasabah adalah:

- a. Bagi calon nasabah yang berprofesi PNS/BUMN/Peg. Swasta, sebagai berikut:
 - 1.) Copy KTP (Suami/Isri) dan Kartu Keluarga
 - 2.) Copy NPWP (KPR \geq 100 JT)
 - 3.) Copy Akta Nikah/Surat Cerai
 - 4.) Copy SK Pengangkatan Pegawai
 - 5.) Copy SK Gaji/Slip Gaji
 - 6.) Copy Rek Listrik/Telp/PDAM/PBB
 - 7.) Pas Photo (Suami/Istri) ukuran 4x6 (2 lembar)

²⁸Rian Rafiq, *Consumer Financing Service Staff* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare (Wawancara), tanggal 01 Juni 2020.

²⁹ Nandita Maharani, Wawancara langsung penulis dengan nasabah pembiayaan modal kerja BTN Syariah KCPS Parepare, pada tanggal 03 Juni 2020.

8.) Copy Rek. Tabungan (6 Bulan Terakhir)

b. Bagi calon nasabah yang berprofesi Wirausaha hampir sama dengan yang berprofesi PNS/BUMN/Peg. Swasta, yaitu ada tambahan syarat dan ketentuan sebagai berikut:

- 1.) Copy Surat Keterangan Usaha dari Kelurahan
- 2.) Copy Data Usaha (SIUP, NPWP, TDP, SITU, dan lainnya)
- 3.) Copy Laporan Perkembangan Usaha
- 4.) Foto Usaha

Berdasarkan pengamatan peneliti dari hasil penelitian mengenai sistem pemberian KPR iByang dilakukan oleh Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare yaitu menerapkan penilaian permohonan pembiayaan yang dikenal dengan prinsip lima C atau *"the five C of credit analisis"* dalam pengambilan keputusan tentang pembiayaan, karyawan bank akan menilai watak atau kepribadian calon nasabah pembiayaan hal ini dilakukan agar karyawan dapat mengetahui kejujuran calon nasabah untuk kelancaran pengembalian pembiayaan dikemudian hari, dengan demikian akan mencegah terjadinya tunggakan angsuran pembayaran.

Penilaian kemampuan juga dilakukan oleh karyawan yang bersangkutan dalam bidang pembiayaan dengan meneliti keahlian calon nasabah dalam bidang usahanya, sehingga bank yakin bahwa usahanya akan digunakan sebagai bahan permohonan itu meyakinkan. Penilaian terhadap modal pihak bank akan menganalisis tentang posisi keuangan calon nasabah secara menyeluruh mengenai masa lalu ataupun yang akan datang apakah calon nasabah tersebut memiliki tunggakan di

kantor lain atau tidak, dengan demikian pihak bank dapat mengetahui kemampuan permodalan calon nasabah dalam menunjang pembiayaan pengambilan KPR.

Penilaian terhadap agunan untuk menanggung pembayaran kredit macet, apabila terjadi tunggakan dan calon nasabah tidak dapat membayar angsurannya maka yang dijadikan jaminan adalah sertifikat rumah. Penilaian terhadap prospek usaha nasabah pembiayaan dalam hal ini pihak bank menganalisis usaha calon nasabah sehingga pihak bank dapat mengetahui hasil pendapat calon nasabah yang akan dibiayai bank dalam pengambilan pembiayaan.

2.3 Peranan Pengendalian Internal Dalam Menunjang Efektifitas Pemberian KPR iB BTN Syariah KCPS Parepare

Penyusunan bagian atau tanggungjawab masing-masing karyawannya sesuai dengan keahlian atau kemampuan karyawan BTN Syariah KCPS Parepare. Biasanya, karyawan akan dibimbing atau diberikan pelatihan beberapa hari atau bulan untuk masing-masing tanggungjawab. Seperti halnya, bagian *Consumer Financing Service Staff* yang salah satu tanggungjawabnya memberikan pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR iB). Hal ini sebagaimana hasil wawancara dengan *Sub Branch Head Parepare*, sebagai berikut:

“Untuk pembentukan struktur organisasi didasari sesuai kemampuannya masing-masing karyawan. Biasanya, karyawan akan dilatih atau dibimbing selama beberapa hari atau bulan untuk masing-masing tanggungjawab yang diberikan. Setiap karyawan biasanya dilatih di bagian cabang makassar, nanti selesai masa membimbing, baru di letakkan dibagian kantor unit.”³⁰

³⁰Firdaus Baharuddin, *Sub Branch Headdi PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare (Wawancara)*. Tanggal 25 Mei 2020.

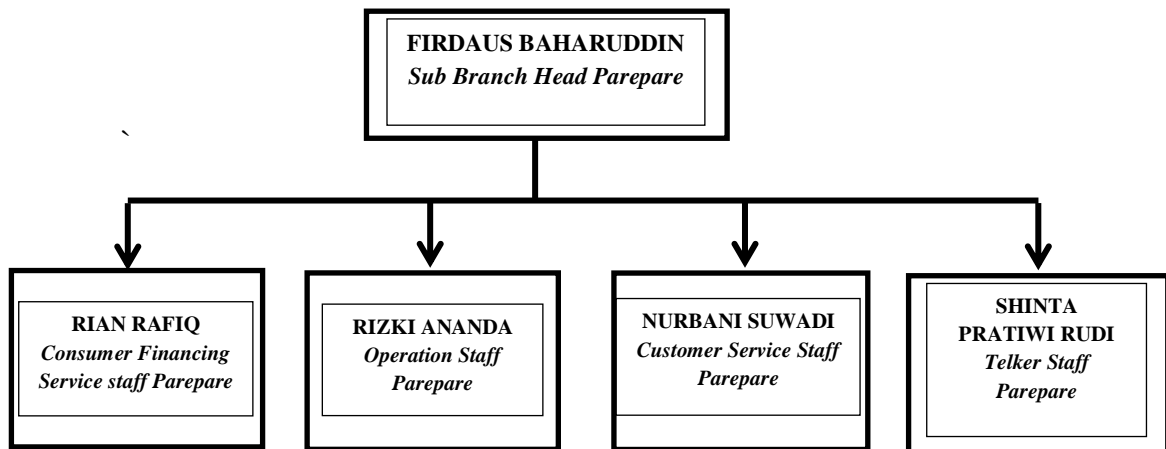
Hal serupa dengan hasil wawancara dengan *Consumer Financing Service Staff*, sebagai berikut :

“kalau saya kemarin diberikan pelatihan beberapa bulan mengenai tanggungjawab salah satunya pemberian kredit pemilik rumah (KPR Ib). Saya dibimbing bagian menjalani tanggungjawab kita dek, mencari solusi disetiap masalah yang akan muncul, dan cara *marketing* yang baik”.³¹

Peranan pengendalian internal dalam menunjang efektivitas pemberian KPR iB diwujudkan oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare melalui penempatan struktur organisasi yang sesuai dengan kemampuan masing-masing karyawan. Seperti, bagian *Consumer Financing Service Staff* yang salah satu tanggungjawabnya memberikan pembiayaan KPR Ib kepada calon nasabah. Dengan pelatihan dan bimbingan dari bank ataupun utusan pimpinan cabang, karyawan dapat menjalankan tanggungjawabnya dengan teratur dan baik. Sehingga, perkembangan dan pendapatan bank dapat meningkatkan.

Adapun struktur organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare adalah bentuk lini staf. Bentuk lini staf merupakan suatu bentuk struktur organisasi yang mana kekuasaan mengalir secara langsung dari Pimpinan PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare kemudian terus menuju ke karyawan-karyawan dibawahnya yang menjalankan semua fungsi bagian pengawasan dalam bagian masing-masing.

³¹Rian Rafiq, *Consumer Financing Service Staff* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare (Wawancara), tanggal 01 Juni 2020.



Gambar 2. Struktur Organisasi Bank BTN KCPS Parepare

Dengan adanya pengendalian internal yang diterapkan dapat menjadikan organisasi yang teratur dan disiplin, lingkungan kerja yang baik, dan pekerja yang bertanggungjawab atas pemberian kredit pemilikan rumah di BTN Syariah KCPS Parepare, pemberian KPR iB BTN Syariah KCPS Parepare pun dinilai telah efektif dimanahanya memiliki *Non Performing Financing* 2% selama 3 tahun terakhir. Ini di pastikan BTN Syariah Cirebon merupakan Bank sehat karena batas maksimal NPF bank sehat adalah 2%.. sebagaimana hasil wawancara dengan *Consumer Financing Service Staff* sebagai berikut :

”Dalam ini, dapat meningkatkan kedisiplinan karyawan, pemisahan tugas yang cukup, otoritas yang pantas, dokumen yang memadai, pengendalian fisik akses dan pengecekan independen atas pemberian kredit pemilikan rumah (KPR Ib) dinilai efektif dimana hanya memiliki NPF 2% selama 3 tahun terakhir”.³²

³²Rian Rafiq, *Consumer Financing Service Staff* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare (Wawancara), tanggal 01 Juni 2020.

Peranan pengendalian internal dalam menunjang efektivitas pemberian KPR iB dalam aspek pekerja yang diterapkan PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare yaitu menjadikan organisasi yang teratur dan disiplin, lingkungan kerja yang baik, dan pekerja yang bertanggungjawab atas pemberian kredit pemilikan rumah di BTN Syariah KCPS Parepare, pemberian KPR iB BTN Syariah KCPS Parepare pun dinilai telah efektif dimanahanya memiliki *Non Performing Financing* 2% selama 3 tahun terakhir. Ini di pastikan BTN Syariah Cirebon merupakan Bank sehat karena batas maksimal NPF bank sehat adalah 2%.

Berdasarkan pengamatan peneliti dari hasil penelitian mengenai sistem peranan pengendalian internal dalam menunjang efektivitas pemberian KPR iB pada aspek organisasi yang dilakukan oleh Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare yaitu menempatkan dan menyusun struktur organisasi sesuai dengan kemampuan setiap karyawannya. Biasanya, karyawan yang baru bergabung dilatih atau dibimbing dengan tanggungjawab yang nanti diberikan kepadanya. Dalam hal ini perizinan atau diterimanya berkas calon nasabah tidak dapat dilakukan oleh bank unit, maka yang memiliki kewenangan adalah BTN Syariah Pusat, sementara PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare tidak bisa memberikan atau melanjutkan pembiayaan KPR iB calon nasabah tanpa adanya perizinan atau persetujuan dari BTN Syariah Pusat. Dengan adanya pengendalian internal dari BTN Syariah Unit kepada BTN Syariah Pusat menunjang efektivitas pemberian KPR iB.

Peranan pengendalian internal dalam menunjang efektivitas pemberian KPR iB dalam aspek pekerja yang diterapkan oleh Bank Tabungan Negara Kantor Cabang

Pembantu Syariah Parepare juga dapat menjadikan organisasi yang teratur dan disiplin, lingkungan kerja yang baik, dan pekerja yang bertanggungjawab atas pemberian kredit pemilikan rumah di BTN Syariah KCPS Parepare, pemberian KPR iB BTN Syariah KCPS Parepare pun dinilai telah efektif dimanahanya memiliki *Non Performing Financing* 2% selama 3 tahun terakhir. Ini di pastikan BTN Syariah Cirebon merupakan Bank sehat karena batas maksimal NPF bank sehat adalah 2%.

Berdasarkan penjelasan diatas sudah mencakup teori efektivitas dari Priansa dan Garnida yaitu:

4.3.1 Penerapan Karakteristik Organisasi

Peranan pengendalian internal dalam menunjang efektivitas pemberian KPR iB pada aspek organisasi yang dilakukan oleh Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare yaitu menempatkan dan menyusun struktur organisasi sesuai dengan kemampuan setiap karyawannya. Biasanya, karyawan yang baru bergabung dilatih atau dibimbing dengan tanggungjawab yang nanti diberikan kepadanya. Seperti, bagian *Consumer Financing Service Staff* yang salah tanggungjawabnya memberikan pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR Ib) kepada calon nasabah. Dengan adanya pelatihan dan bimbingan dapat menunjang efektivitas kinerja karyawan bank terhadap tanggungjawabnya. Dengan adanya pengendalian internal *Consumer Financing Service Staff* dapat mengetahui tugas-tugas atau kewajiban yang diberikan. Sehingga dapat meningkatkan kinerja, pendapatan dan perkembangan bank nantinya.

4.3.2 Penerapan Karakteristik Lingkungan

Perizinan pimpinan BTN Syariah Pusat sangat dibutuhkan untuk memproses data calon nasabah KPR iB nantinya Dalam hal ini yang diamati oleh peneliti yaitu berkas program kredit pemilikan rumah, berkas yang telah diajukan tersebut akan diperiksa oleh pihak bank yang berkepentingan dan harus mendapat persetujuan dari *stakeholder* Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare setelah itu berkas tersebut akan diteruskan ke Bank BTN Cabang Makassar setelah itu akan diteruskan kembali ke pusat dan akan mengambil persetujuan atas kesepakatan devisi syariah maupun dewan direksi, dengan kesepakatan seluruh pihak yang berkepentingan maka baru bisa dikatakan apakah berkas permohonan pembiayaan tersebut diterima atau tidak. Dengan demikian seluruh asset bank dapat dikelola secara baik-baik, penuh kehati-hatian, kejujuran dan keadilan, dapat pula terlihat atas perlakuan yang wajar yaitu keadilan dan kesetaraan dalam memenuhi hak-hak *stakeholder*.

Dengan adanya peranan pengendalian internal sangat menunjang efektivitas pemberian KPR Ib di BTN Syariah KCPS Parepare. Dapat meningkatkan komunikasi yang baik antara bank unit dengan bank cabang.

4.3.3 Penerapan Karakteristik Pekerja

Setiap karyawan BTN Syariah KCPS Parepare yang bertanggung jawab atas nasabah pada awalnya, harus bertanggung jawab sepenuhnya, meskipun karyawan tersebut misalnya pindah unit. Hal ini membuktikan bahwa PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare, memberlakukan salah satu prinsip pekerja yaitu bertanggungjawab.

Aspek pertanggung jawaban juga terlihat dari praktik-praktik yang dijalankan oleh Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Parepare sebagai badan usaha milik negara yang wajib menjalankan praktik-praktik usahanya dengan sehat dan baik, serta memenuhi kaidah-kaidah pekerja.

1. Setiap insan Bank BTN dilarang menerima gratifikasi dalam bentuk apapun terkait jabatannya, melakukan perbuatan suap, pungutan liar, *mark up* dan segala perbuatan lain yang mengarah korupsi, kolusi dan nepotisme.
2. Bank BTN tidak pernah menugaskan siapapun untuk meminta/menerima, memberi persetujuan meminta/menerima, mengizinkan atau membiarkan untuk meminta/menerima segala pemberian dalam bentuk apapun dan hal-hal lain yang dapat dinilai dengan uang pihak dari pihak manapun terkait jabatannya baik secara langsung maupun tidak langsung.
3. Apabila terdapat oknum-oknum yang meminta sumbangan dan sejenisnya dengan mengatasnamakan pegawai maupun pejabat BTN, maka dihimbau kepada saudara agar tidak menanggapi permintaan tersebut.
4. Jika saudara menemukan hal-hal tersebut di atas, mohon Saudara berkenan menyampaikan informasi tersebut.

Dengan adanya pengendalian internal yang diterapkan pekerja yang bertanggungjawab atas pemberian kredit pemilikan rumah di BTN Syariah KCPS Parepare, pemberian KPR iB BTN Syariah KCPS Parepare pun dinilai telah efektif dimanahanya memiliki *Non Performing Financing* 2% selama 3 tahun terakhir. Ini di pastikan BTN SyariahCirebon merupakan Bank sehat karena batas maksimal NPF bank sehat adalah 2%.

