

**SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL KREDIT KONSUMER DI PT
BANK PEMBANGUNAN DAERAH LAMPUNG**

Laporan Akhir

Oleh

DANIA PUSPITA SARI

2201061037



**PROGRAM STUDI DIPLOMA III AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
2025**

**SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL KREDIT KONSUMER DI PT
BANK PEMBANGUNAN DAERAH LAMPUNG**

Oleh

DANIA PUSPITA SARI

Laporan Akhir

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
AHLI MADYA AKUNTANSI**

Pada

**Program Studi Diploma III Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung**



**PROGRAM STUDI DIPLOMA III AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG**

2025

ABSTRAK

SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL KREDIT KONSUMER DI PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH LAMPUNG

OLEH

DANIA PUSPITA SARI

Penulisan ini berjudul "Sistem Pengendalian Internal Kredit Konsumer di PT Bank Pembangunan Daerah Lampung". Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana sistem pengendalian internal diterapkan dalam proses pemberian kredit konsumer di PT Bank Pembangunan Daerah Lampung serta untuk mengevaluasi apakah sistem tersebut telah berhasil mengurangi risiko kredit bermasalah. Hasil penulisan menunjukkan bahwa PT Bank Pembangunan Daerah Lampung telah menerapkan sistem pengendalian internal berdasarkan prinsip-prinsip seperti pemisahan tugas, otorisasi yang memadai, pencatatan yang akurat, dan sistem pengawasan yang efektif. Namun demikian, masih ada beberapa kekurangan, seperti kurangnya evaluasi rutin terhadap debitur dan waktu yang lama untuk menyelesaikan masalah kredit. Akibatnya, untuk meningkatkan kinerja pengawasan internal, sistem pengawasan kredit harus diperkuat dan diperbaiki.

Kata Kunci: Risiko Kredit, Sistem Pengendalian Internal, PT Bank Pembangunan Daerah Lampung

ABSTRACT

INTERNAL CONTROL SYSTEM OF CONSUMER CREDIT AT PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH LAMPUNG

By

DANIA PUSPITA SARI

This paper is entitled "Internal Control System of Consumer Credit at PT Bank Pembangunan Daerah Lampung". The purpose of this paper is to find out and analyze how the internal control system is implemented in the process of providing consumer credit at PT Bank Pembangunan Daerah Lampung and to evaluate whether the system has succeeded in reducing the risk of problematic credit. The results of the paper indicate that PT Bank Pembangunan Daerah Lampung has implemented an internal control system based on principles such as segregation of duties, adequate authorization, accurate recording, and an effective monitoring system. However, there are still some shortcomings, such as the lack of routine evaluation of debtors and the long time to resolve credit problems. As a result, to improve internal monitoring performance, the credit monitoring system must be strengthened and improved.

Keywords: Credit Risk, Internal Control System, PT Bank Pembangunan Daerah Lampung

PERSETUJUAN

Judul Laporan Akhir : SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL KREDIT
KONSUMER DI PT BANK PEMBANGUNAN
DAERAH LAMPUNG

Nama Mahasiswa : Dania Puspita Sari

Nomor Pokok Mahasiswa : 2201061037

Program Studi : Diploma III Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis



Menyetujui,
Pembimbing Laporan Akhir

Menyetujui,
Ketua Program Studi

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Ade Widiyanti".

Ade Widiyanti, S.E., M.S.Ak., Ak., CA.
NIP. 19740826 200812 2 002

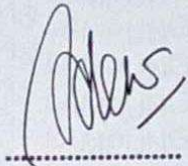
A handwritten signature in black ink, appearing to read "Ninuk Dewi K.".

Ninuk Dewi K., S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA
NIP. 19820220 200812 2 003

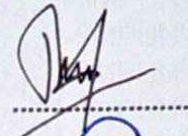
HALAMAN PENGESAHAN

1. Tim Penguji

Ketua Penguji : Ade Widiyanti, S.E., M.S.Ak.,Ak.,CA.



Penguji Umum : Dr. Lego Waspodo, S.E., M.Si., Ak., CA.



Sekretaris Penguji : Niken Kusumawardani, S.E., M. Sc. Ak., CA.



2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Prof. Dr. Naitobi, S.E., M.Si.
NIP. 196606211990031003

Tanggal Lulus Ujian Laporan Akhir : 17 Juni 2025

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dania Puspita Sari

NPM : 2201061037

Program Studi : D3 Akuntansi

menyatakan bahwa laporan akhir saya dengan judul :

SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL KREDIT KONSUMER DI PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH LAMPUNG

Adalah hasil karya sendiri.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam laporan akhir ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam rangkaian kalimat atau simbol yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja ataupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik laporan akhir yang saya ajukan ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain namun mengakui seolah-olah sebagai hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia untuk dibatalkan diberikan gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas Lampung.

Bandar Lampung, 25 April 2025

Yang Memberi Pernyataan



Dania Puspita Sari

2201061037

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Dania Puspita Sari biasa dipanggil Dania lahir di Neglasari, 28 Juli 2004 yang dimana anak terakhir dari 3 bersaudara. Lahir dari seorang Ayah dan Ibu yang berprofesi sebagai petani.

Pendidikan yang dilakukan oleh penulis :

1. SDN 4 Panca Tunggal, Tasik Madu, Lulus pada tahun 2016
2. SMPN 1 Merbau Mataram, Talang Jawa, Lulus pada tahun 2019
3. SMAN 1 Merbau Mataram, Talang Jawa , Lulus pada tahun 2022

Pada Agustus 2022, penulis diterima sebagai mahasiswa di Universitas Lampung Program Studi Diploma III Akuntansi. Sebagai mahasiswa di Universitas Lampung penulis melakukan berbagai hal seperti Organisasi Himpunan Mahasiswa Akuntansi baik akademik dan non akademik, agar dapat mendukung pengembangan diri serta keterampilan di bidang akuntansi.

Selain itu, penulis juga menjalankan salah satu mata kuliah PKL (Praktik Kerja Lapangan) di PT Bank Pembangunan Daerah Lampung sebagai satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi di Universitas Lampung.

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai kesanggupannya”

Surah Al-Baqarah (2:286)

멈추지 말고 계속해 나가기만 한다면 늦어도 상관없다

(Meomchuji malgo gyesok haenagagiman handamyeon neujeodo sanggwan-eopda). "Jika kamu terus maju tanpa berhenti, bahkan jika terlambat, itu tidak masalah”.

”Jangan takut gagal, karena kegagalan adalah bagian dari proses.”

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Laporan Akhir ini. Sholawat serta salam selalu disanjungagungkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Kupersembahkan Laporan Akhir ini kepada :

1. Allah SWT atas segala rahmat, karunia, kekuatan, serta kemudahan yang diberikan dalam menyelesaikan laporan ini.
2. Cinta pertama saya, bapak Senen. Beliau memang tidak sempat merasakan Pendidikan hingga bangku perkuliahan, namun dengan kerja keras dan didikannya menjadikan putri cantiknya mampu menyelesaikan laporan ini.
3. Pintu surgaku, ibu Nanti. Beliau juga tidak merasakan Pendidikan hingga bangku perkuliahan, namun beliau yang selalu memberi semangat dan memberikan seluruh doa di setiap waktunya sehingga putrinya dapat menyelesaikan laporan ini sampai selesai dan lancar di setiap langkahnya.
4. Papi dan Mami tercinta atas dukungan dan doa yang disampaikan agar dapat mewujudkan gelar yang di impikan saat ini. Terima kasih atas cinta tanpa syarat, peluh yang tak pernah ditagih balas, serta restu yang menjadi kekuatanku dalam setiap langkah.
5. Kakak Maryati, Hertaty, Marlan, Jacky dan Regina tercinta, selaku kakak yang selalu membela di depan orang tua, selalu mewujudkan apapun yang di inginkan terimakasih atas segala hal yang sudah diberikan selama hidup ini.
6. Ibu Dewi Sukmasari, S.E., M.S.A., C.A., Akt selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan dukungan selama perkuliahan.

7. Bapak Dr. Lego Waspodo, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Ketua penguji pada laporan akhir ini.
8. Ibu Niken Kusumawardani, S.E., M.Sc. Ak.,CA., Selaku Sekertaris penguji pada laporan akhir ini.
9. Divisi Kredit Konsumer PT Bank Pembangunan Daerah Lampung, yang telah memberikan kesempatan,ilmu,saran dan tempat serta bantuan kepada penulis agar dapat menjalankan Praktik Kerja Lapangan.
10. Seluruh bapak dan ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah meberikan ilmunya selama proses perkuliahan.
11. Seluruh karyawan dan staff yang sudah membantu seluruh kegiatan agar dapat menyelesaikan laporan ini.
12. Teman teman seperjuangan Arif Rahmat Cahyono , Diffa Fitriyani, Endang Kurniawati, Abianca Nabil R, Revalia, Chindi Aprilia, Permadi Nugroho, Aninda Azzahra Putri dan teman teman yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu,atas bantuan, dukungan dan semangat tiada henti yang telah diucapkan.
13. Untuk Dania Puspita Sari yang biasa dipanggil Dania. Terima kasih selama penyusunan laporan ini sudah selalu bangkit disaat tidak memiliki kepercayaan terhadap diri sendiri.Terima kasih sudah bekerja keras untuk menyelesaikan laporan ini. Memang perjalanan ini tidaklah mudah,namun kamu telah membuktikan bahwa kamu mampu. Berbahagialah dan beruntunglah selalu dimanapun kamu berada dan dalam hal apapun. Adapun kurang dan lebihmu mari rayakan dirimu sendiri.
14. Untuk Almamater ku Tercinta ,Universitas Lampung.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji hanya milik Allah SWT, yang telah memberi penulis rahmat, hidayah, dan kekuatan untuk menyelesaikan laporan ini dengan baik. Tugas ini bukan hanya sebuah kewajiban akademik itu adalah perjalanan panjang yang penuh dengan harapan, kesulitan, dan proses belajar.

Penulis menyadari bahwa banyak orang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, di setiap langkah penyusunan laporan ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof Dr. Nairobi, S.E.M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
2. Ibu Ninuk Dewi K., S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA .Selaku Ketua Program Studi Diploma III Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Ibu Ade Widiyanti, S.E., M.S.Ak., Ak., CA. Selaku Dosen Pembimbing Utama, yang telah membantu, memberikan kemudahan dan memberikan masukan serta motivasi agar penulis dapat menyelesaikan laporan ini.
4. Pihak PT Bank Pembangunan Daerah Lampung yang telah memberikan kesempatan untuk dapat melakukan Praktik Kerja Lapangan.
5. Orang tua, keluarga, dan teman teman atas doa, dukungan, dan motivasinya yang tiada henti.

Saya menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, saya terbuka untuk menerima kritik dan saran yang membangun sebagai upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan memberikan kontribusi positif, khususnya di bidang akuntansi.

Bandar Lampung, 21 Juli 2025

Peulis,

Dania Puspita Sari

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
MOTTO	ix
PERSEMBAHAN.....	x
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II	5
TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Pengertian Kedit Konsumer	5
2.2 Pengertian Sistem Pengendalian Internal.....	6
2.3 Teori Pengendalian Internal dalam Kredit Konsumer	9

2.4	Tujuan dan Fungsi Pengendalian Internal.....	10
2.4.1	Tujuan Utama Pengendalian Internal.....	10
2.4.2	Fungsi Pengendalian Internal dalam Aktivitas Operasional Bank....	11
2.5	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengendalian Internal Kredit Konsumer	11
BAB III.....		13
METODE PENELITIAN		13
3.1	Sumber Data.....	13
3.2	Metode Pengumpulan Data	13
3.3	Objek Kerja Praktik.....	14
3.4	Lokasi dan Waktu Kerja Praktik	14
3.5	Gambaran Umum	14
3.5.1	Profil PT Bank Pembangunan Daerah Lampung	14
3.5.2	Visi dan Misi.....	15
3.5.3	Struktur Organisasi	16
3.5.4	Tugas dan Wewenang	16
BAB IV		27
HASIL DAN PEMBAHASAN		27
4.1	Gambaran Umum Sistem Kredit Konsumer di PT Bank Pembangunan Daerah Lampung.....	27
4.2	Proses Pengajuan Kredit Konsumer di Bank Lampung.....	27
4.3	Proses Persetujuan Kredit oleh Pihak Berwenang	28
4.4	Pencairan Dana dan Pengendalian Administrasi Kredit	32
4.5	Pemantauan dan Penagihan Kredit.....	34
4.5.1	Pemantauan Kredit	34
4.5.2	Penagihan Kredit.....	34

BAB V.....	38
KESIMPULAN DAN SARAN	38
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN.....	41

DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar 1 Logo Bank Lampung</i>	<i>15</i>
<i>Gambar 2 Struktur Organisasi Bank Lampung</i>	<i>16</i>
<i>Gambar 3 Flowchart Proses Pengajuan Hingga Pencairan KPR</i>	<i>37</i>

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Bukti Persetujuan Kredit	42
Lampiran 2 Logbook Minggu ke-1	43
Lampiran 3 Logbook Minggu ke-2	45
Lampiran 4 Logbook Minggu ke-3	47
Lampiran 5 Logbook Minggu ke-4	49
Lampiran 6 Logbook Minggu ke-5	51
Lampiran 7 Logbook Minggu ke-6	53
Lampiran 8 Logbook Minggu ke-7	55

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam beberapa tahun terakhir, industri perbankan Indonesia telah mengalami pertumbuhan yang signifikan, baik dari segi jumlah barang yang ditawarkan maupun jumlah transaksi yang dilakukan. Kredit konsumen adalah produk penting yang mendorong perekonomian nasional karena memberikan kesempatan kepada individu untuk memenuhi kebutuhan hidup mereka, seperti membeli barang, properti, dan mobil. Namun, pemberian kredit ini juga membawa risiko yang dapat mempengaruhi stabilitas keuangan bank, terutama untuk kredit bermasalah (NPL atau *Non-Performing Loan*).

Untuk memastikan bahwa setiap keputusan kredit yang diambil dapat meminimalkan risiko yang ada, penerapan Sistem Pengendalian Internal (SPI) menjadi sangat penting dalam pemberian kredit konsumen. Sistem Pengendalian Internal yang berfungsi dengan baik dapat memastikan bahwa setiap tahapan pemberian kredit konsumen dilakukan sesuai dengan prosedur dan kebijakan yang telah ditetapkan, sehingga risiko kredit bermasalah dapat ditangani (Sari, 2023). Menurut Wahyudi dan Hendriani (2023), bank dengan sistem pengendalian internal yang kuat memiliki kemampuan untuk meningkatkan kualitas portofolio kredit dan meminimalkan kredit macet.

PT Bank Pembangunan Daerah Lampung (Bank Lampung) mengutamakan kredit konsumen sebagai komponen utama portofolio kreditnya. Banyak pegawai aktif dan pensiunan yang menerima kredit konsumen di Bank Lampung, dengan metode pembayaran yang cukup aman melalui potongan gaji. Meskipun demikian, sistem pengawasan dan pengendalian internal cukup diperlukan untuk menjaga kualitas kredit dan mencegah kesalahan dalam proses. Sebagai bank

milik pemerintah daerah, Bank Lampung memiliki tanggung jawab besar untuk menjaga kepercayaan masyarakat dan stabilitas finansial. Oleh karena itu, penguatan sistem pengawasan internal untuk proses pemberian kredit konsumen merupakan langkah strategis untuk mendukung pertumbuhan kredit yang sehat dan berkelanjutan. Bank dapat mempertahankan kinerja yang optimal dengan mengurangi risiko kredit bermasalah.

Salah satu bank daerah yang berkontribusi besar pada pertumbuhan ekonomi Lampung, PT Bank Pembangunan Daerah Lampung (BPD Lampung), juga menghadapi masalah serupa. Untuk memastikan bahwa kredit konsumen dapat dikelola dengan baik dan bank dapat mempertahankan kesehatan keuangan yang baik dan mengurangi kemungkinan kerugian karena kredit bermasalah, sangat penting untuk menerapkan sistem pengendalian internal yang efektif pada proses kredit konsumen.

Sistem pengendalian internal (SPI) PT Bank Pembangunan Daerah Lampung digunakan untuk meningkatkan kualitas operasional dan mengurangi risiko, terutama yang berkaitan dengan pemberian kredit konsumen. SPI dijalankan melalui struktur organisasi yang jelas, budaya kepatuhan, dan penilaian risiko rutin terhadap operasi bank. Standar prosedur, pembagian fungsi kerja, dan pemanfaatan sistem pengendalian yang terintegrasi. Pelaporan yang efektif mendukung informasi dan komunikasi internal, sementara unit audit internal dan fungsi memenuhi melakukan pemantauan.

Selain itu, Bank Lampung menggunakan sistem *whistleblowing* untuk menjaga integritas dan etika. Bank tetap berjalan sesuai dengan prinsip kehati-hatian dengan seluruh kegiatan operasionalnya disesuaikan dengan peraturan yang berlaku. Dalam upayanya untuk memberikan layanan kepada masyarakat, BPD Lampung harus memperkuat sistem pengendalian internal. Hal ini diperlukan agar mereka dapat terus mengembangkan sektor kredit konsumen dan mengurangi potensi bahaya yang muncul dalam proses pemberian kredit (Yusuf & Rahman, 2022).

Sebuah sistem pengendalian internal yang baik akan membantu BPD Lampung mengurangi risiko kredit bermasalah dan menjaga stabilitas keuangan

bank. Sebagai contoh, bank harus memiliki prosedur yang jelas untuk mengevaluasi kelayakan calon debitur, melacak kemajuan kredit yang telah diberikan, dan melakukan pengawasan yang ketat selama seluruh proses pemberian kredit. Oleh karena itu, sangat penting untuk menilai seberapa efektif sistem pengendalian internal yang diterapkan di BPD Lampung dan seberapa efektif mereka dapat mengurangi risiko.

Meskipun sistem pengendalian internal sangat penting, bank sering menghadapi berbagai masalah saat menerapkannya. Pengelolaan kredit yang efektif sering menghadapi tantangan seperti kekurangan sumber daya manusia, pelatihan yang tidak memadai, atau bahkan ketidaksadaran akan pentingnya pengendalian internal. Ini jelas berdampak pada sistem pengendalian internal bank yang sudah ada dan perlu diperbaiki untuk meningkatkan manajemen kredit (Wahyudi & Hendriani, 2023).

Sangat penting untuk mengetahui seberapa efektif sistem pengendalian internal PT Bank Pembangunan Daerah Lampung dalam mengurangi risiko, terutama dalam hal pemberian kredit konsumen. Meskipun sistem pengendalian internal telah diimplementasikan sesuai dengan peraturan yang berlaku, tidak menutup kemungkinan bahwa masih ada kelemahan dalam pelaksanaannya di lapangan. Ketidaksesuaian dapat berasal dari dokumentasi yang tidak lengkap, kurangnya pengawasan terhadap pelaksanaan prosedur standar operasional (SOP), keterlambatan dalam memproses temuan audit internal, atau kurangnya pemahaman pegawai tentang kebijakan pengendalian yang berlaku. Selain itu, adanya kredit bermasalah (NPL) yang terus muncul selama proses seleksi dan penilaian kredit.

Sebaliknya, sistem pengendalian internal berfungsi untuk mengurangi risiko, tetapi seringkali tidak diterapkan secara menyeluruh di seluruh bisnis bank. Hal ini dapat terjadi karena kurangnya pengawasan yang menyeluruh terhadap pelaksanaan prosedur yang ada, terutama di tingkat cabang yang memiliki akses langsung ke klien. Ketidaksesuaian dalam prosedur dapat menyebabkan kesalahan dalam penilaian kelayakan kredit atau pengawasan kredit yang sudah disalurkan. Oleh karena itu, penelitian tentang pengendalian internal di PT Bank

Pembangunan Daerah Lampung ini sangat penting untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan implementasi SPI.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut berdasarkan latar belakang

1. Apakah sistem pengendalian internal pada prosedur pemberian kredit konsumen pada PT Bank Pembangunan Daerah Lampung sesuai dengan standar dan aturan yang berlaku?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui apakah sistem pengendalian internal PT Bank Pembangunan Daerah Lampung telah sesuai dengan peraturan yang berlaku dan seberapa efektif untuk mengurangi risiko kredit bermasalah.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

- Bagi PT Bank Pembangunan Daerah Lampung: Hasil penelitian ini dapat membantu bank mengetahui seberapa efektif sistem pengendalian internal yang digunakan dalam pemberian kredit konsumen. Penemuan-penemuan ini dapat digunakan untuk memperbaiki atau memperkuat sistem yang ada saat ini untuk lebih baik mengurangi risiko kredit yang bermasalah.
- Bagi penulis: Peningkatan pengetahuan dan pemahaman, memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang sistem pengendalian internal yang digunakan oleh PT Bank Pembangunan Daerah Lampung untuk mengelola kredit konsumen. Selama proses penelitian ini, penulis memperluas pengetahuan mereka tentang bagaimana teori-teori ini dapat diterapkan dalam kehidupan sehari-hari industri perbankan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Kedit Konsumer

Kredit konsumen, juga dikenal sebagai kredit konsumen, adalah jenis kredit yang diberikan oleh lembaga keuangan, terutama perbankan, kepada individu untuk memenuhi kebutuhan pribadi mereka daripada melakukan aktivitas produktif atau bisnis. Biasanya, individu menerima kredit ini untuk membeli barang-barang konsumsi seperti rumah, mobil, elektronik, dan pembiayaan untuk pendidikan atau perjalanan. Kredit konsumtif didefinisikan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai fasilitas kredit yang diterima debitur untuk memenuhi kebutuhan pribadi dan tidak untuk menghasilkan pendapatan tambahan (OJK, 2020).

Beberapa bentuk kredit konsumen yang umum adalah kartu kredit, Kredit Kendaraan Bermotor (KKB), Kredit Pemilikan Rumah (KPR), dan Kredit Tanpa Agunan (KTA). Setiap jenis kredit memiliki fitur dan kebutuhan unik, termasuk jangka waktu, suku bunga, dan metode pembayaran. Misalnya, tenor KPR lebih panjang daripada KTA, dan bunga kredit konsumen biasanya lebih tinggi daripada bunga kredit produktif karena risiko gagal bayar yang lebih tinggi terutama tanpa jaminan.

Karena kemampuan mereka untuk meningkatkan daya beli masyarakat, kredit konsumen menjadi salah satu cara penting untuk mendorong pertumbuhan ekonomi. Ketika masyarakat memiliki kemampuan untuk mendapatkan kredit untuk membeli barang-barang kebutuhan sehari-hari, terjadi perputaran uang, yang membantu aktivitas ekonomi secara keseluruhan. Namun, untuk menghindari kredit bermasalah atau NPL, peningkatan jumlah kredit konsumtif juga harus

diimbangi dengan sistem pengendalian risiko yang ketat (Wahyudi & Hendriani, 2023).

Sebagai penyedia kredit konsumen, bank harus mengikuti prinsip kehati-hatian dalam proses pemberian kredit. Hal ini sesuai dengan Peraturan OJK No. 42/POJK.03/2017 tentang Kewajiban Penyediaan Modal Minimum (KPMM), yang menekankan pentingnya risiko manajemen kredit. Analisis kelayakan debitur dan pemeriksaan riwayat kredit melalui Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK).

Dalam manajemen kredit konsumen, penerapan Sistem Pengendalian Internal (SPI) menjadi sangat penting untuk menjamin proses yang lancar dan mengurangi risiko. SPI memastikan seluruh tahapan kredit berjalan sesuai prosedur. Unit-unit terkait, termasuk bagian audit internal dan kepatuhan, melakukan pengawasan berlapis atas proses pengajuan, verifikasi, analisis, dan pencairan. Tingkat NPL yang lebih rendah dan kredit portofolio yang lebih sehat cenderung dimiliki oleh bank dengan SPI yang kuat (Sari, 2023).

Selain itu, sangat penting untuk meningkatkan kualitas kredit konsumen karena banyak kasus kemacetan kredit terjadi karena debitur tidak memahami kewajibannya atau mengambil kredit melebihi kemampuan mereka.

Secara keseluruhan, kredit konsumen merupakan bagian penting dari sektor perbankan, dan jika dikelola dengan baik dapat berdampak positif terhadap perekonomian. Namun, tanpa pengendalian internal yang ketat dan prinsip kehati-hatian, kredit ini juga berisiko menimbulkan masalah seperti kredit macet, yang dapat mengganggu stabilitas keuangan bank. Oleh karena itu, sangat penting bagi institusi keuangan seperti PT Bank Pembangunan Daerah Lampung untuk terus meningkatkan sistem pengendalian internal selama proses pemberian kredit konsumen.

2.2 Pengertian Sistem Pengendalian Internal

Sistem pengendalian internal adalah kumpulan aturan, prosedur, dan proses yang dirancang untuk memastikan bahwa tujuan organisasi dapat dicapai secara

efisien dan efektif. Sistem ini berfungsi untuk melindungi aset, menghindari penipuan, dan memastikan kepatuhan terhadap undang-undang dan peraturan yang berlaku, menurut Mulyadi (2022). Pengendalian internal juga mencakup pengawasan laporan keuangan untuk memastikan bahwa informasi yang disajikan kepada pemangku kepentingan benar dan dapat diandalkan.

Dalam lingkungan pengendalian, sikap, kesadaran, dan tindakan manajemen puncak terhadap pentingnya pengendalian internal ditunjukkan. Penilaian risiko dilakukan untuk menemukan dan menganalisis risiko yang dapat menghalangi organisasi untuk mencapai tujuan mereka. Pengendalian adalah tindakan yang dimaksudkan untuk mengatasi risiko yang telah diidentifikasi. Informasi dan komunikasi memastikan bahwa semua pihak terkait dapat mengakses dan memahami informasi yang relevan. sementara pemantauan dilakukan untuk mengevaluasi kinerja Sistem Pengendalian Internal secara konsisten.

Dalam bisnis, terutama di bidang keuangan dan perbankan, SPI sangat penting untuk mencegah penyimpangan, kecurangan, dan kerugian finansial. Sistem pengendalian internal yang efektif memungkinkan organisasi untuk meningkatkan kepercayaan stakeholder serta menjaga reputasi dan keberlanjutan bisnis (Alicia & Yanti, 2025).

Sistem pengendalian internal juga berfungsi sebagai dasar untuk audit internal dan eksternal, yang digunakan untuk menilai apakah sistem yang digunakan sudah cukup memadai untuk mencegah dan mendeteksi kesalahan maupun kecurangan. Dengan sistem pengendalian internal yang baik, organisasi dapat membuat keputusan yang lebih baik. Selain itu, sistem pengendalian internal membantu operasi organisasi dengan memastikan bahwa setiap tugas dilakukan sesuai prosedur dan meminimalkan pemborosan sumber daya. Sistem pengendalian internal juga membantu membangun budaya organisasi yang adil dan jujur.

Berbagai regulasi pemerintah juga menekankan pentingnya sistem pengendalian internal, seperti Permentan No. 8 Tahun 2022, yang mewajibkan semua lembaga pemerintah untuk mengelola SPI untuk menjamin tercapainya tujuan organisasi secara efisien dan efektif. Akibatnya, SPI adalah kebutuhan sektor publik dan organisasi swasta. Secara keseluruhan, SPI adalah dasar dari

tata kelola organisasi yang baik, yang berfokus pada pencapaian tujuan jangka pendek serta kelangsungan hidup dan kemajuan organisasi di masa depan.

Kebijakan dan prosedur yang dibuat untuk mengurangi risiko yang telah diidentifikasi termasuk pengawasan transaksi keuangan dan pengendalian akses terhadap aset. Informasi dan komunikasi memastikan bahwa informasi yang relevan diberikan kepada pihak yang tepat pada waktu yang tepat, sehingga pengambilan keputusan lebih baik.

Pemantauan berkala kinerja sistem pengendalian internal. Sari (2024) menyatakan bahwa pemantauan yang baik dapat membantu perusahaan menemukan masalah dengan sistem pengendalian dan memperbaikinya. Oleh karena itu, sistem pengendalian internal harus selalu berubah dan dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan organisasi.

Sistem pengendalian internal sangat penting untuk meningkatkan efisiensi operasional dan mencegah kesalahan. Organisasi dapat meningkatkan kinerja dan mengoptimalkan sumber daya mereka dengan pengendalian yang baik (Hendrawan, 2025). Oleh karena itu, setiap organisasi, termasuk lembaga keuangan, harus menerapkan sistem pengendalian internal yang efisien untuk mencapai tujuan strategis. Selain itu, sistem pengendalian internal yang baik dapat meningkatkan kepercayaan pemangku kepentingan, termasuk investor dan pelanggan. Ketika organisasi merasa memiliki kontrol yang memadai, pemangku kepentingan lebih cenderung untuk berinvestasi atau menggunakan layanan yang diberikan. Ini meningkatkan reputasi perusahaan dan menambah nilainya.

Pengendalian internal menjadi semakin penting bagi lembaga keuangan karena kompleksitas produk dan layanan yang mereka tawarkan. Lembaga keuangan harus memiliki kemampuan untuk mengelola risiko yang terkait dengan berbagai jenis kredit, investasi, dan layanan lainnya. Oleh karena itu, pengendalian internal yang efektif adalah bagian penting dari menjaga stabilitas dan keberlanjutan lembaga keuangan.

Semua level organisasi, dari manajemen puncak hingga karyawan di lapangan, harus memiliki sistem pengendalian internal. Setiap orang memiliki peran dalam menjaga integritas sistem pengendalian, dan kerja sama antar departemen sangat penting untuk mencapai tujuan bersama. Dengan keterlibatan

semua pihak, organisasi dapat menciptakan budaya pengendalian yang kuat dan berkelanjutan.

Pada akhirnya, sistem pengendalian internal yang baik harus dievaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa mereka tetap relevan dan berfungsi dengan baik saat menghadapi masalah baru. Organisasi harus mempersiapkan diri.

Akhirnya, sistem pengendalian internal harus dievaluasi secara teratur untuk memastikan bahwa ia tetap relevan dan berhasil menghadapi tantangan baru. Organisasi juga harus siap untuk melakukan penyesuaian dan perbaikan sesuai dengan temuan evaluasi tersebut. Dengan demikian, sistem pengendalian internal akan terus beroperasi dengan baik dan membantu organisasi mencapai tujuan.

2.3 Teori Pengendalian Internal dalam Kredit Konsumer

Menurut Arifin (2023), teori pengendalian internal dalam konteks kredit konsumer berfokus pada bagaimana lembaga keuangan dapat mengelola risiko yang terkait dengan pemberian kredit. Proses penilaian kredit yang ketat, pemantauan pinjaman, dan pengelolaan risiko kredit adalah semua bagian dari proses ini yang bertujuan untuk memastikan bahwa kredit yang diberikan kepada konsumen dapat dikembalikan sesuai dengan perjanjian. Dengan demikian, pengendalian internal membantu lembaga keuangan mengurangi risiko kehilangan uang karena kredit macet.

Analisis kelayakan kredit menggunakan prinsip 5C (*Character, Capacity, Capital, Collateral, dan Conditions*) dimulai sebelum menerapkan teori pengendalian internal pada kredit konsumer. Analisis karakter menilai kredibilitas dan kewajiban calon debitur, sedangkan kapasitas menilai kemampuan debitur untuk membayar angsuran. Lembaga keuangan menggunakan modal (*capital*) dan agunan (*collateral*) sebagai jaminan. Di sisi lain, kondisi memperhitungkan faktor-faktor dari luar, seperti keadaan ekonomi dan industri (Alicia & Yanti, 2025).

Selain itu, teori pengendalian internal juga menekankan betapa pentingnya memisahkan fungsi dalam proses pemberian kredit; ini termasuk menjaga bahwa bagian analisis kredit, pencairan dana, dan pemantauan kredit terpisah satu sama

lain. Ini dilakukan dengan tujuan untuk mengurangi kemungkinan konflik kepentingan dan kecurangan.

Studi terbaru menunjukkan bahwa penerapan sistem pengendalian internal yang efektif dalam kredit konsumen dapat meningkatkan efektivitas penyaluran kredit dan menurunkan tingkat kredit bermasalah (NPL atau *Non-Performing Loan*). Sistem pengendalian internal yang efektif juga dapat meningkatkan efisiensi operasional dan membantu perusahaan pembiayaan tetap beroperasi (Fatimah, 2025).

Untuk pengendalian kredit konsumen, teori pengendalian internal juga memerlukan sistem otorisasi dan prosedur pencatatan yang jelas. Setiap transaksi kredit harus melalui proses verifikasi dan persetujuan berjenjang sesuai dengan kebijakan perusahaan. Selain itu, dalam teori pengendalian internal kontemporer, penggunaan teknologi informasi dalam proses pengajuan, analisis, dan pemantauan kredit sangat penting karena dapat mempercepat proses dan mengurangi risiko kesalahan manusia dan manipulasi data (Alicia & Yanti, 2025).

Teori pengendalian internal menjadi landasan utama untuk mengelola risiko kredit konsumen secara profesional dan berkelanjutan karena tidak hanya berfokus pada mencegah kredit yang tidak sesuai, tetapi juga menawarkan layanan yang lebih baik kepada pelanggan dan memastikan bahwa peraturan yang berlaku dipatuhi.

2.4 Tujuan dan Fungsi Pengendalian Internal

2.4.1 Tujuan Utama Pengendalian Internal

Sistem pengendalian internal memiliki tujuan utama untuk memberikan manajemen keyakinan yang memadai bahwa proses organisasi berjalan sesuai dengan standar yang berlaku dan mampu mencapai tujuannya, yaitu: 1. Keandalan pelaporan keuangan; 2. Efisiensi dan efektivitas operasional; dan 3. Kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang ditetapkan baik di dalam maupun di luar COSO Framework. Perbankan menggunakan pengendalian internal untuk melindungi aset bank, memastikan pencatatan transaksi yang akurat, dan mengurangi kemungkinan kegagalan sistem dan fraud.

2.4.2 Fungsi Pengendalian Internal dalam Aktivitas Operasional Bank

Pengendalian internal sangat penting untuk menjaga integritas keuangan, efisiensi operasional, dan kepatuhan terhadap peraturan perbankan. Selain berfungsi sebagai alat untuk mendeteksi dan mencegah kecurangan, sistem ini juga merupakan komponen penting dalam pengelolaan risiko, pengamanan aset, dan penguatan tata kelola perusahaan (GCG). Pemisahan fungsi, penerapan audit internal, pengawasan transaksi, dan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip pengendalian berbasis COSO adalah beberapa elemen penting yang menjadi perhatian

2.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengendalian Internal Kredit Konsumer

Berbagai komponen yang dapat memengaruhi kinerja dan efisiensi pengendalian internal kredit konsumer. Sistem informasi yang digunakan oleh lembaga keuangan adalah komponen penting. Menurut Arifin (2023), sistem informasi yang baik memungkinkan pengumpulan dan analisis data yang akurat, yang sangat penting untuk penilaian risiko kredit. Organisasi keuangan dapat mengidentifikasi risiko potensial lebih awal dan mengambil tindakan yang diperlukan untuk mengurangnya.

Pengendalian internal juga dipengaruhi oleh kepemimpinan organisasi yang baik. Prasetyo (2024) mengklaim bahwa gaya kepemimpinan yang mengutamakan keterbukaan dan akuntabilitas dapat meningkatkan kepatuhan terhadap mekanisme pengendalian internal. Pemimpin yang mendukung pengendalian internal akan mendorong karyawan untuk mematuhi kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan, yang menghasilkan lingkungan kerja yang lebih teratur dan aman.

Selain itu, kualitas sumber daya manusia (SDM) sangat penting untuk pengendalian internal. Karyawan yang terlatih dan berpengalaman lebih mampu menerapkan prosedur pengendalian internal dengan baik, menurut Nugroho (2023). Pelatihan yang memadai dan berkelanjutan akan membuat karyawan lebih memahami risiko yang mungkin mereka hadapi dan cara mengendalikannya.

Lembaga keuangan dapat meningkatkan efisiensi pengendalian internal secara keseluruhan dengan memiliki staf yang berkualitas.

Regulasi dan kepatuhan terhadap hukum adalah komponen penting dari pengendalian internal. Untuk menghindari sanksi dan mempertahankan reputasi mereka, lembaga keuangan harus mematuhi peraturan yang berlaku, menurut Santos (2025). Untuk membantu karyawan memahami dan menerapkan peraturan tersebut dalam kehidupan sehari-hari, perusahaan ini mencakup pelatihan reguler mengenai peraturan yang relevan.

Pengendalian internal sangat dipengaruhi oleh budaya organisasi. Sari (2024) mengatakan bahwa budaya yang mendukung pengendalian internal dapat membuat karyawan lebih menyadari prosedur pengendalian. Budaya kerja yang positif mendorong karyawan untuk melaporkan masalah yang mungkin tanpa takut, yang menghasilkan lingkungan kerja yang lebih terbuka.

Pengendalian internal juga dipengaruhi oleh evaluasi dan pengawasan sistem secara berkala. Indrawan (2025) mengusulkan bahwa lembaga keuangan harus membuat ukuran kinerja yang jelas untuk menilai seberapa efektif pengendalian internal. Dengan melakukan evaluasi rutin, lembaga dapat menemukan titik lemah dalam sistem pengendalian dan melakukan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan efisiensi.

Selain itu, pengendalian internal juga dapat dipengaruhi oleh hal-hal dari luar, seperti situasi ekonomi dan persaingan di pasar. Widiastuti (2024) mengatakan bahwa lembaga keuangan harus lebih berhati-hati saat memberikan kredit dalam keadaan ekonomi yang tidak stabil. Ini karena ketidakpastian ekonomi dapat meningkatkan risiko kredit macet, dan lembaga keuangan harus mengubah strategi pengendalian internal mereka untuk menangani masalah ini.

Akhirnya, keberhasilan pengendalian internal bergantung pada partisipasi seluruh organisasi, mulai dari manajemen puncak hingga karyawan di lapangan. Nugroho (2023) menyatakan bahwa komunikasi yang baik dan kolaborasi antar departemen akan menghasilkan sinergi dalam penerapan pengendalian internal. Lembaga keuangan dapat membangun budaya pengendalian yang kuat dan bertahan lama dengan melibatkan semua pihak.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu :

1. Data Primer: Informasi ini dikumpulkan secara langsung dari sumber internal PT Bank Pembangunan Daerah Lampung melalui wawancara.
2. Data Sekunder: Data ini berasal dari laporan tahunan bank, buku referensi tentang sistem pengendalian internal.

3.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Wawancara: Dilakukan secara langsung dengan profesional di bidang tersebut untuk mendapatkan informasi tentang penerapan sistem pengendalian internal dalam proses pemberian dan pengelolaan kredit konsumen.
2. Data: Data dikumpulkan melalui dokumen resmi perusahaan, seperti dokumen kebijakan, dan prosedur kredit.
3. Observasi Langsung: Melihat operasi harian bagian kredit untuk mengetahui seberapa efektif sistem pengendalian internal mengikuti kebijakan tertulis.

3.3 Objek Kerja Praktik

Objek kerja praktik dalam penelitian ini adalah sistem pengendalian internal pada proses pemberian kredit konsumen di PT Bank Pembangunan Daerah Lampung. Fokus utama dari kerja praktik ini adalah untuk memahami, mengevaluasi, dan mengidentifikasi efektivitas penerapan sistem pengendalian internal dalam mengelola risiko serta menjamin kepatuhan terhadap prosedur kredit konsumen. Selain itu juga mencakup analisis terhadap kebijakan, prosedur operasional standar (SOP), dan mekanisme kontrol yang dijalankan oleh pihak internal bank.

3.4 Lokasi dan Waktu Kerja Praktik

Kerja praktik ini dilaksanakan di PT Bank Pembangunan Daerah Lampung Kantor Pusat, yang beralamat di Jalan Wolter Monginsidi No. 182, Sumur Putri, Kec Teluk Betung Utara, Kota Bandar Lampung. Adapun pelaksanaan kerja praktik berlangsung selama satu stengah bulan, terhitung sejak tanggal 13 Januari 2025 hingga 28 Februari 2025. Adapun jam kerja yang telah ditetapkan selama praktik ini adalah pukul 08:00 hingga 17:00 WIB yang berlangsung hari Senin – Jumat.

3.5 Gambaran Umum

3.5.1 Profil PT Bank Pembangunan Daerah Lampung

Perusahaan perbankan PT Bank Pembangunan Daerah Lampung (juga dikenal sebagai Bank Lampung) didirikan pada tanggal 31 Januari 1965 dengan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Lampung. Bank ini adalah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang berfokus pada memberikan layanan keuangan kepada masyarakat umum, terutama di daerah Provinsi Lampung.

Bank Lampung adalah lembaga keuangan yang fokus pada memberikan layanan publik dan pembangunan daerah, dengan berbagai jenis perbankan seperti tabungan, giro, deposito, pinjaman, dan digital banking. Bank Lampung berkomitmen untuk menjadi mitra strategis dalam pertumbuhan ekonomi provinsi melalui pemberian kredit kepada sektor konsumtif dan produktif serta meningkatkan pengetahuan keuangan masyarakat.



Gambar 1 Logo Bank Lampung

**sumber PT Bank Lampung*

3.5.2 Visi dan Misi

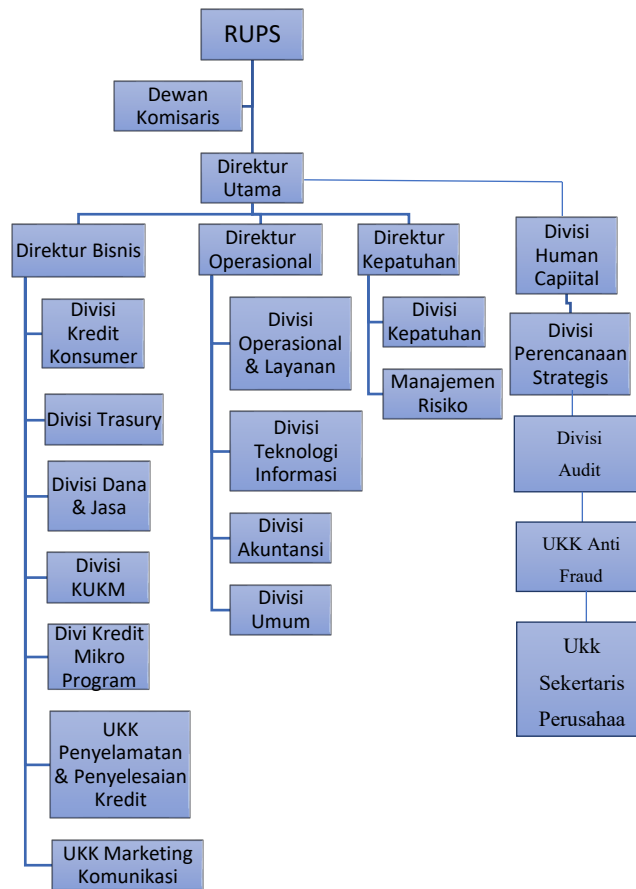
1. Visi

Menjadi Bank yang sehat, kuat, dan terpercaya serta berperan sebagai penggerak pembangunan ekonomi daerah. Visi ini mencerminkan arah strategis Bank Lampung untuk tidak hanya menjadi lembaga keuangan yang kompetitif, tetapi juga aktif berkontribusi terhadap kemajuan ekonomi daerah secara berkelanjutan.

2. Misi

- a. Memberikan pelayanan prima kepada seluruh pelanggan melalui produk dan layanan perbankan yang inovatif, aman, dan efisien.
- b. Meningkatkan fungsinya sebagai agen pembangunan daerah dengan membantu perkembangan usaha kecil dan menengah serta aktivitas ekonomi masyarakat.
- c. Tata kelola perusahaan yang baik dicapai melalui integritas, profesionalisme, dan akuntabilitas.
- d. Mengembangkan sumber daya manusia yang berkualitas, jujur, dan berorientasi pada pelanggan.

3.5.3 Struktur Organisasi



Gambar 2 Struktur Organisasi Bank Lampung

**sumber dokumen diolah secara pribadi*

3.5.4 Tugas dan Wewenang

1. Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS)

- Menentukan arah kebijakan strategis bank, yang mencakup persetujuan rencana bisnis dan pengembangan usaha sesuai dengan kepentingan pemegang saham.
- Mengangkat dan memberhentikan anggota Dewan Komisaris dan Direksi, dan memberikan kompensasi atau kompensasi kepada anggota tersebut.
- Memverifikasi laporan tahunan dan penggunaan laba bersih, termasuk pembagian dividen, cadangan, dan alokasi lainnya.

- Menunjuk auditor eksternal (KAP) untuk mengaudit laporan keuangan tahunan bank dan menilai kualitas audit.
- Menyetujui keputusan penting seperti penambahan modal, penggabungan bisnis, atau pemisahan bisnis.

2. Dewan Komisaris

- Mengawasi kebijakan dan operasi bank oleh direksi agar sesuai dengan undang-undang, prinsip kehati-hatian, dan kepentingan pemegang saham.
- Memberi nasihat dan saran kepada direksi tentang strategi bank, manajemen risiko, dan implementasi rencana bisnis.
- Menilai kinerja direksi dan menyetujui kebijakan strategis seperti rencana kerja tahunan, anggaran, dan pengembangan usaha.
- Mengawasi implementasi tata kelola perusahaan yang baik dan memastikan kepatuhan yang tepat terhadap peraturan OJK, Bank Indonesia, dan peraturan lain yang berlaku.
- Sebelum disampaikan ke RUPS, memeriksa dan menyetujui laporan tertentu, termasuk laporan hasil audit dan laporan keuangan interim.

3. Direktur Utama

- Memimpin dan mengawasi seluruh operasi bank serta memastikan bahwa operasinya berjalan sesuai dengan kebijakan strategis yang ditetapkan oleh RUPS dan Dewan Komisaris.
- Membuat dan menerapkan rencana bisnis bank, termasuk pengelolaan risiko, strategi pemasaran, dan target kinerja.
- Mengambil keputusan penting tentang operasi dan keuangan bank, seperti persetujuan kredit besar, investasi, dan penggunaan dana.
- Mewakili bank baik di dalam maupun di luar pengadilan dalam hal hukum, perjanjian bisnis, dan kolaborasi strategis.

a Divisi Human Capital

- Mengusulkan perubahan atau penambahan akuntansi ke Divisi Akuntansi.
 - Menjaga dan mengawasi transaksi keuangan dan penggunaan rekening akuntansi yang terkait dengan unit kerjanya.
 - Menjaga seluruh bukti transaksi dan dokumen pendukung lainnya dengan baik.
 - Melakukan tugas tambahan untuk membantu penyusunan laporan keuangan.
- b Divisi Perencanaan Strategis
- Analisis lingkungan internal dan eksternal merupakan bagian penting dari pembentukan strategi organisasi.
 - Menetapkan tujuan kebijakan strategis dan menetapkan prioritas untuk program atau kegiatan.
 - Koordinasi dan pengawasan implementasi rencana strategis di seluruh unit kerja.
 - Termasuk dan menyesuaikan strategi berdasarkan data dan dinamika organisasi.
- c Divisi Audit Internal
- Melakukan pemeriksaan dan pengawasan internal pada seluruh operasi bank untuk memastikan kepatuhan terhadap kebijakan, prosedur, dan peraturan yang berlaku.
 - Menilai sistem pengendalian internal, manajemen risiko, dan tata kelola perusahaan secara objektif dan tidak biasa.
 - Baik audit rutin maupun audit khusus dilakukan sesuai dengan permintaan manajemen atau jika temuan audit menunjukkan bahwa ada perbaikan yang diperlukan.
- d UKK Anti Fraud
- Melaporkan hasil investigasi fraud kepada Direksi, Dewan Komisaris, dan pihak regulator (seperti OJK) sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- Memberikan rekomendasi atas tindakan korektif dan preventif kepada unit terkait untuk mencegah terulangnya fraud yang sama.
- e UKK Sekertaris Perusahaan
- Mengawasi dan mengelola rapat Direksi, Dewan Komisaris, dan Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), termasuk menyediakan dokumentasi dan membuat laporan.
 - Sesuai dengan peraturan yang berlaku, laporan kepatuhan terhadap peraturan pasar modal dan perbankan harus disusun dan dikirim ke OJK, BI, dan otoritas lainnya.
- f UKK Kebijakan dan Prosedur
- Evaluasi dan revisi kebijakan dan prosedur rutin untuk menyesuaikannya dengan perubahan regulasi, strategi bisnis, dan dinamika operasional.
 - Beri tahu unit kerja lain bagaimana menerapkan kebijakan dan prosedur agar berjalan sesuai ketentuan.

4. Direktur Operasional

- Menetapkan, menetapkan, dan mengawasi pelaksanaan strategi operasional bank agar berjalan efektif, efisien, dan sesuai dengan kebijakan perusahaan.
 - Mengawasi operasi harian bank, seperti pelayanan nasabah, administrasi, sistem informasi, dan infrastruktur pendukung lainnya.
 - Memastikan bahwa prosedur operasional di seluruh unit kerja mematuhi ketentuan internal bank serta peraturan eksternal dari OJK, Bank Indonesia, dan otoritas lainnya.
- a) Divisi Pusat Operasional dan Layanan
- Mencatat transaksi yang ditanggungnya.
 - Memeriksa penggunaan rekening pembukuan yang digunakannya.

- Memverifikasi jurnal pembukuan transaksi yang dilakukan di Divisi Pusat Operasional dan Layanan.
 - Menyimpan seluruh bukti transaksi dan dokumen pendukung secara teratur.
- b) Divisi Teknologi Informasi
- Memeriksa kebutuhan rekening akun akuntansi yang terkait dengan unit kerja.
 - Memberikan masukan tentang penyusunan dan penggunaan akuntansi akuntansi.
 - Mengusulkan perubahan atau penambahan akuntansi ke Divisi Akuntansi.
 - Menjaga dan mengawasi transaksi keuangan dan penggunaan rekening—rekening akuntansi yang terkait dengan unit kerjanya.
- c) Divisi Akuntansi
- Membuat laporan keuangan bulanan, triwulanan, dan tahunan menurut Standar Akuntansi Keuangan (SAK).
 - Menyediakan laporan keuangan untuk keperluan manajemen, auditor eksternal, dan regulator (OJK dan Bank Indonesia).
 - Mendukung dan menyediakan data untuk proses audit internal dan eksternal.
 - Menindaklanjuti hasil audit yang berkaitan dengan laporan keuangan.
- d) Divisi Umum
- Memeriksa kebutuhan rekening akuntansi yang terkait dengan unit kerja.
 - Memberikan masukan tentang penyusunan dan penggunaan rekening akuntansi.
 - Mengusulkan perubahan dan penambahan rekening akuntansi kepada Divisi Akuntansi.

- Menjaga dan mengawasi transaksi keuangan dan penggunaan rekening akuntansi yang terkait dengan unit kerjanya.

5. Direktur Kepatuhan

- Mengamati, memahami, dan memberikan saran untuk meningkatkan keberadaan risiko yang muncul dari operasi bisnis dan pengambilan keputusan strategi bank.
- Koordinasi dengan unit kepatuhan dan unit kerja lainnya untuk mengawasi dan menghentikan pelanggaran kebijakan atau hukum yang dapat merugikan bank.
- Mengkomunikasikan dan melaporkan secara berkala kepada Direksi, Dewan Komisaris, dan regulator tentang pelaksanaan fungsi kepatuhan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

a. Divisi Kepatuhan

- Mengawasi seluruh operasi bank untuk memastikan bahwa mereka selalu sesuai dengan hukum, peraturan OJK, BI, dan peraturan-undangan yang berlaku, serta kebijakan internal bank.
- Membuat, membuat, dan menerapkan sistem kepatuhan yang terdiri dari pedoman, prosedur, dan kebijakan untuk menciptakan budaya kepatuhan di seluruh lingkungan bank.
- Identifikasi, pemantauan, dan evaluasi risiko terkandungnya serta memberikan saran perbaikan kepada unit kerja terkait untuk mencegah pelanggaran.

b. Manajemen Risiko

- Identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian berbagai jenis risiko yang dihadapi bank, termasuk risiko kredit, risiko pasar, risiko operasional, dan risiko likuiditas,

serta memastikan bahwa seluruh aktivitas bank berjalan dalam batas toleransi risiko yang dapat diterima.

- Membuat dan menyusun kebijakan, strategi, dan struktur manajemen risiko yang sesuai dengan peraturan regulator dan persyaratan internal bank, dan melakukan evaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa mereka dilaksanakan dengan baik.
- Memberi Direksi dan Dewan Komisaris saran dan laporan tentang profil risiko bank, tren risiko yang berkembang, dan solusi untuk menguranginya. Anda juga dapat meminta data dan informasi dari seluruh unit kerja untuk mendukung pelaksanaan manajemen risiko secara menyeluruh.

6. Direktur Bisnis

- Sesuaikan dengan peraturan dan garis besar bisnis bank dengan menyusun dan mengembangkan kebijakan, struktur, dan strategi manajemen risiko yang lengkap.
- Mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengawasi semua jenis risiko penting yang dihadapi bank, seperti risiko kredit, pasar, likuiditas, operasional, hukum, reputasi, dan risiko strategis.
- Menyatukan profil risiko bank untuk memastikan bahwa seluruh kegiatan usaha berada di bawah batas toleransi risiko.
- Untuk temuan atau potensi risiko yang signifikan, berikan rekomendasi kepada Direksi dan unit kerja terkait mengenai langkah-langkah mitigasi risiko.

a. Divisi Konsumer Kredit

- Melakukan analisis kelayakan kredit menyeluruh terhadap semua permohonan kredit konsumen baru, yang mencakup penilaian kemampuan pembayaran, agunan, dan riwayat kredit debitur sebelumnya.

- Untuk menjamin pengelolaan kredit yang sehat dan terkendali, dibuat prosedur operasional standar (SOP) dan kebijakan internal terkait proses pemberian, pemantauan, dan penagihan kredit konsumen.
- Secara teratur memantau dan memantau kinerja portofolio kredit konsumen untuk menemukan risiko dan mengambil tindakan pencegahan dan perbaikan yang diperlukan.
- Melakukan kerja sama dengan bagian pemasaran, bagian hukum, dan bagian administrasi kredit untuk memastikan dokumen kredit konsumen disimpan dengan benar dan sesuai dengan persyaratan.

b. Divisi *Treasury*

- Mengoptimalkan manajemen likuiditas bank dengan mengelola dana jangka pendek dan jangka panjang untuk memastikan ketersediaan dana untuk operasi serta menjaga keseimbangan antara aset dan kewajiban.
- Transaksi pasar uang, valuta asing, dan surat berharga harus dilakukan sesuai dengan kebijakan dan regulasi manajemen risiko yang berlaku untuk mendukung profitabilitas dan stabilitas bank.
- Membuat rencana pendanaan dan investasi yang sesuai dengan arahan manajemen dan keadaan pasar keuangan.

c. Divisi Dana dan Jasa

- Membuat dan merancang strategi pengambilan dana pihak ketiga yang kompetitif dengan produk tabungan, giro, dan deposito yang sesuai dengan kebutuhan pasar.
- Memastikan bahwa produk dan layanan perbankan seperti transfer, kliring, inkaso, pembayaran tagihan, dan lainnya berjalan dengan baik, efisien, dan sesuai dengan persyaratan layanan.

- Mengevaluasi dan mengembangkan produk dan jasa yang sudah ada untuk meningkatkan daya saing dan memberikan nilai tambah kepada pelanggan.

d. Divisi Kredit Usaha Kecil Menengah

- Melakukan analisis kelayakan kredit untuk permohonan kredit UKM, yang mencakup penilaian bisnis, karakter debitur, dan jaminan yang diberikan. Kemudian, mereka memiliki wewenang untuk memberi izin apakah permohonan diterima atau tidak.
- Membuat dan menerapkan kebijakan kredit untuk UKM yang sesuai dengan regulasi internal dan eksternal, dan memiliki otoritas untuk mengubah strategi pembiayaan sesuai dengan pasar dan kondisi ekonomi lokal.
- Memantau dan menyebarkan portofolio kredit UKM dan bertanggung jawab atas kualitas dan tingkat kolektibilitas kredit, termasuk diizinkan untuk melakukan perbaikan atau restrukturisasi kredit yang bermasalah.

e. Divisi Kredit Mikro Program

- Kontrol dan evaluasi rutin program kredit mikro. Ini mencakup efisiensi penyaluran, kolektibilitas, dan dampak ekonomi, dan memiliki kemampuan untuk mengubah strategi jika terjadi penyimpangan atau risiko tinggi .
- Dapat bekerja sama dengan lembaga pendukung seperti dinas koperasi, lembaga penjamin, dan pemerintah daerah, dan memiliki wewenang untuk membangun kolaborasi formal untuk meningkatkan jangkauan dan efektivitas program mikro.
- Mengikuti kebijakan internal bank untuk program kredit mikro, seperti suku bunga, pengawasan, dan proses pencairan; mereka juga memiliki otoritas untuk menyarankan revisi kebijakan kepada manajemen jika terjadi ketidaksesuaian.

f. UKK Penyelamatan dan Penyelesaian Kredit

- Membuat rekomendasi penyelesaian kredit berdasarkan hasil analisis menyeluruh, baik melalui jalur intervensi (*recovery*) maupun penyelesaian hukum, dan, jika diperlukan, memiliki otoritas untuk memberikan tindakan hukum seperti lelang agunan atau gugatan perdata.
- Melakukan dan mengawasi prosedur yang berkaitan dengan agunan kredit yang bermasalah, seperti pelelangan, penjualan di bawah tangan, dan upaya mediasi, dengan izin untuk bekerja sama dengan notaris, pengadilan, dan lembaga lain yang berwenang.
- Menilai dan melaporkan penyelesaian kredit bermasalah secara teratur, dan memiliki izin untuk menyarankan perbaikan kebijakan, sistem, atau prosedur untuk mengurangi kemungkinan kredit bermasalah di masa depan.

g. UKK Marketing Komunikasi

- Membuat dan menerapkan strategi pemasaran bank, baik konvensional maupun digital, serta mengetahui media promosi mana yang paling efektif untuk meningkatkan penetrasi dan citra produk.
- Mengawasi citra merek dan reputasi bank di mata publik, termasuk menciptakan kampanye branding dan aktivitas kehumasan, serta menetapkan standar komunikasi yang sesuai dengan visi dan misi bank.
- Menghasilkan konten promosi dan pemasaran dalam format cetak, audio visual, dan digital, dan dapat bekerja sama dengan vendor eksternal, agensi kreatif, dan media.

7. Kantor Cabang

- Memberikan layanan perbankan kepada pelanggan secara langsung, seperti mengumpulkan dana, memberikan kredit, dan layanan perbankan lainnya.
- Sesuai dengan kebijakan dan target pemasaran kantor pusat, memberikan informasi dan menyediakan produk dan layanan bank kepada masyarakat.
- Sesuai dengan batas kewenangan, melakukan analisis, verifikasi, dan rekomendasi pengajuan kredit.
- Menjaga dan meningkatkan kualitas portofolio kredit dengan melacak dan menagih klien debitur secara teratur.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan evaluasi yang penulis amati selama Praktik Kerja Lapangan (PKL) dapat disimpulkan bahwa Sistem pengendalian internal pada prosedur pemberian kredit konsumen di Bank Pembangunan Daerah Lampung telah dilaksanakan secara sistematis dan sesuai dengan prinsip kehati-hatian, mencakup tahapan pengajuan, analisis kelayakan, verifikasi dokumen, penilaian agunan, serta proses persetujuan oleh pihak yang berwenang. Akan tetapi masih ada yang belum terpenuhi diantaranya:

1. Keterlambatan: dikarenakan sering kali pengawasan dalam proses persetujuan kredit bersifat reaktif atau sering muncul.
2. Kurangnya Sumber Daya Manusia: dikarenakan kurangnya jumlah pejabat berwenang yang mampu mengambil keputusan secara cepat dan tepat terutama pada cabang-cabang kecil atau wilayah dengan jumlah anggota yang terbatas.

Akan tetapi, Divisi Kredit Konsumer telah berhasil mengatasi hambatan tersebut dengan merekrut Kepala Divisi baru yang sudah berpengalaman

5.2 Saran

1. Untuk Mendukung Efektivitas Sistem Pengendalian Internal

PT Bank Lampung disarankan agar merekrut karyawan baru, terutama di cabang yang memiliki jumlah pekerja yang tinggi atau di daerah yang kekurangan tenaga kerja. Penambahan tenaga kerja ini akan mempercepat proses analisis dan persetujuan kredit serta meningkatkan fungsi pengawasan,

sehingga risiko operasional dan kredit dapat diminimalkan secara optimal.

2. Persiapan untuk Menghadapi Perubahan Peraturan

Penting bagi Bank Lampung untuk menyesuaikan diri dengan perubahan standar akuntansi dan peraturan perpajakan karena dunia akuntansi dan peraturan keuangan terus berubah. Penerapan prinsip kehati-hatian dalam setiap perubahan kebijakan akuntansi akan sangat memengaruhi kualitas laporan keuangan yang dihasilkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alicia, F., & Yanti, N. (2025). *Analisis Implementasi Sistem Pengendalian Internal Untuk Mencegah Kredit Macet Pembiayaan Musyarakah Modal Kerja (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kcp Kisaran) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam , Universitas Islam Negeri Sumatera Utara*. 9(1), 11–24. <https://doi.org/10.29408/jpek.v9i1.29489>
- Fatimah. (2025). *Analisis Pengendalian Internal dalam Meningkatkan Efektivitas Pemberian Kredit Pada PT. Federal Internasional Keuangan Kabupaten Tolitoli*.
- Mulyadi, (2022). *Sistem Akuntansi*. Edisi Keempat. Jakarta: Salemba Empat.
- POJK. (2017). POJK Nomor 42 / POJK.03 / 2017 Kewajiban Penyusunan dan Pelaksanaan Perkreditan atau Pembiayaan Bank Umum Syariah. <https://www.ojk.go.id/Id/Kanal/Perbankan/Regulasi/PeraturanOjk/Default.Aspx>.
- Wahyudi, A., & Hendriani, S. (2023). *Kredit Konsumer dan Pengendalian Internal*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Yusuf, K., & Rahman, B. (2022). *Manajemen Risiko dan Kredit Bermasalah*. Jakarta: Media Perbankan Indonesia.