

ANALISIS AUDIT KEPATUHAN ATAS PEMBERIAN KREDIT PENSIUN (STUDI KASUS PADA BANK MANDIRI TASPEN KCP OGAN ILIR)

Nabila Emelda Tami¹, Agustini², Destia Aktarina³, Echi Kurniati⁴

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mulia Darma Pratama^{1,4}

Akademi Keuangan dan Perbankan Mulia Darma Pratama^{2,3}

Email : nabilaemeldatami@gmail.com¹, agustini082002@gmail.com², destia.aktarina86@gmail.com³,
echi.kurniati.ek@gmail.com⁴

ABSTRAK

Audit merupakan suatu proses pengumpulan data, penilaian ataupun pengevaluasian yang dilakukan untuk menilai sesuatu apakah telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang telah ditentukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui audit kepatuhan atas pemberian kredit pensiun pada Bank Mandiri Taspen KCP Ogan Ilir sudah berjalan dengan baik. Locus penelitian ini dilakukan di Bank Mandiri Taspen KCP Ogan Ilir Jl. Lintas Timur Indralaya No. 16 Kel. Indralaya Mulia, Kec. Indralaya, Kab. Ogan Ilir. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar prosedur pemberian kredit pensiun telah dilaksanakan dengan baik sesuai SOP, tetapi terdapat beberapa temuan terkait ketidakpatuhan dalam tahap verifikasi dan validasi berkas yang dilakukan oleh *Relationship Officer Pension* (ROP). Ketidakpatuhan ini berpotensi menimbulkan risiko kredit macet yang lebih tinggi. Berdasarkan hasil temuan ini, direkomendasikan perlu adanya peningkatan mekanisme kontrol internal dan peningkatan kapasitas pengawasan untuk memastikan bahwa setiap proses pemberian kredit pensiun berjalan sesuai dengan SOP untuk mengurangi kemungkinan risiko terjadi.

Kata kunci : Audit Kepatuhan, Kredit Pensiun dan Standar Operasional Prosedur

ABSTRACT

Audit is a process of data collection, assessment or evaluation carried out to assess whether something is in accordance with the standard operating procedures that have been determined. This study aims to determine whether the compliance audit of pension lending at Bank Mandiri Taspen KCP Ogan Ilir has been done well. This research was conducted at Bank Mandiri Taspen KCP Ogan Ilir Jl. Lintas Timur Indralaya No. 16 Kel. Indralaya Mulia, Kec. Indralaya, Kab. Ogan Ilir. This research uses a quantitative descriptive method with data collection techniques through interviews, observation and document analysis. The results of this study indicate that although most of the procedures for granting pension credit were carried out properly according to the SOP, there are several findings related to non-compliance in the file verification and validation stage carried out by the Pension Relationship Officer (ROP). This non-compliance has the potential to result in a higher risk of bad debts. Based on these findings, it is recommended that there is a need to improve internal control mechanisms and increase supervisory capacity to ensure that each pension lending process is carried out in accordance with the SOP to reduce the possibility of risks occurring.

Keywords: *Compliance Audit; Pension Credit; Standard Operating Procedure*

I. PENDAHULUAN

Dunia perbankan di Indonesia memasuki masa persaingan yang sangat kompetitif dan dinamis, hal ini disebabkan banyaknya bank yang beroperasi di Indonesia. Bank-bank yang mampu bertahan melewati masa krisis moneter maupun bank-bank yang baru beroperasi mulai berlomba-lomba untuk memberikan layanan yang terbaik kepada debiturnya melalui berbagai macam produk perbankan seperti produk dana, produk pinjaman atau produk jasa lainnya. Peran perbankan dalam pembangunan ekonomi adalah mengalirkan dana bagi kegiatan

ekonomi yaitu salah satunya dalam bentuk perkreditan bagi masyarakat.

Dalam bahasa Yunani, kredit berasal dari kata "*credere*" yang artinya percaya. Artinya pihak yang memberikan kredit percaya kepada pihak yang menerima kredit, bahwa kredit yang diberikan pasti akan terbayar (Netria, 2019). Menurut (Kasmir, 2018) kredit merupakan kegiatan usaha bank yang bertujuan memperoleh keuangan dengan cara mendistribusikan dana kepada masyarakat karena sumber utama pendapatan bank berasal dari pemberian kredit yaitu dalam bentuk pendapatan bunga kredit.

Audit merupakan suatu proses pengumpulan data, penilaian ataupun pengevaluasian yang dilakukan untuk menilai sesuatu apakah telah sesuai dengan kriteria yang mendasarinya. Audit kepatuhan yaitu suatu pemeriksaan yang dilakukan untuk mengetahui apakah perusahaan telah menaati peraturan-peraturan dan kebijakan-kebijakan yang berlaku, baik yang ditetapkan oleh pihak intern perusahaan maupun pihak ekstern perusahaan (Agoes, 2017) sehubungan dengan hal tersebut diatas maka peranan kepatuhan merupakan hal yang sangat penting, dimana kepatuhan adalah audit yang tujuannya untuk menentukan apakah yang di audit sesuai dengan kondisi atau peraturan tertentu. Proses audit dilaksanakan pada setiap lembaga perbankan baik dari segi operasional maupun kredit, dimana salah satu tujuannya adalah untuk meminimalisir terjadinya ketidaksesuaian prosedur atau proses berjalannya kegiatan perbankan, salah satunya pada Bank Mandiri Taspen KCP Ogan Ilir.

Bank Mandiri Taspen (Bank Mantap) adalah anak perusahaan dari PT Bank Mandiri (Persero) Tbk dan PT Taspen (Persero) yang menyediakan layanan perbankan yang berfokus pada segmen pensiunan (PNS, TNI/POLRI, dan BUMN). Seperti slogan yang di miliki Bank Mandiri Taspen yaitu “Tiada Kata Pensiun Untuk Berkarya” sehingga

pensiunan masih bisa tetap berkarya dengan cara memulai atau mengembangkan usaha di masa pensiun. Bank Mandiri Taspen melakukan penghimpunan dana melalui produk tabungan reguler, tabungan pensiun, giro, dan deposito berjangka. Sedangkan produk penyaluran dana berupa pinjaman kredit pensiun. Produk kredit pensiun merupakan kredit yang diberikan kepada para pensiunan (PNS, TNI/POLRI, dan BUMN) yang didasari oleh perjanjian kerjasama antara pihak bank dengan pengelola dana pensiun. Kredit pensiun dapat membantu para pensiunan untuk memenuhi kebutuhan konsumtifnya, seperti biaya hidup, biaya kesehatan, biaya pendidikan dan modal usaha. Hal ini dapat meningkatkan kualitas hidup para pensiunan, sehingga mereka dapat menjalani masa pensiun dengan lebih nyaman dan sejahtera (Hananta, 2015).

Kredit pensiun merupakan salah satu produk perbankan yang banyak diminati, terutama bagi para debitur pensiunan yang ingin mendapatkan penghasilan tambahan setelah masa purnabakti. Namun, di balik tingginya minat tersebut, terdapat pula potensi kredit macet yang perlu diwaspadai. Pada tabel dibawah ini akan disajikan data total kredit pensiun yang disalurkan Bank Mandiri Taspen KCP Ogan Ilir.

Tabel 1
Total Kredit Pensiun Pada Bank Mandiri Taspen KCP Ogan Ilir Tahun 2021-2023

Tahun	Total Kredit Yang Disalurkan	Total Kredit Bermasalah
Desember 2021	Rp. 9.365.300.000	Rp. 316.969.000
Desember 2022	Rp. 18.535.700.000	Rp. 547.325.000
Desember 2023	Rp. 24.825.400.000	Rp. 842.220.000

Sumber : Bank Mandiri Taspen KCP Ogan Ilir

Tabel 1 di atas menunjukkan jumlah kredit pensiun pada Bank Mandiri Taspen KCP Ogan Ilir mengalami peningkatan setiap tahunnya, namun dari total kredit bermasalah juga mengalami kenaikan pertahun. Pada Desember 2021 jumlah kredit pensiun yang disalurkan Rp. 9.365.300.000 sedangkan total kredit bermasalah Rp. 316.969.000. Pada Desember 2022 jumlah kredit pensiun yang disalurkan meningkat sebesar Rp. 18.535.700.000 sedangkan total kredit bermasalah meningkat sebesar Rp. 547.325.000. Pada Desember 2023 jumlah kredit pensiun yang disalurkan sangat meningkat dibandingkan tahun 2021-2022

sebesar Rp. 24.825.400.000 sedangkan total kredit bermasalah kembali meningkat sebesar Rp. 842.220.000.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala marketing kredit, terdapat beberapa faktor utama yang menyebabkan terjadinya kredit macet pada produk kredit pensiun yang disebabkan karena sistem simulasi perhitungan kredit menggunakan gaji pokok dan tunjangan pasangan, namun tidak memperhitungkan potensi berkurangnya tunjangan setelah pasangan meninggal. Hal ini menyebabkan angsuran yang dibayarkan melebihi kemampuan finansial debitur setelah kehilangan tunjangan pasangan. Terjadi

perbedaan data usia pensiun antara data yang diinput saat pengajuan kredit dan ketika debitur memasuki masa pensiun. Hal ini dapat menyebabkan perubahan sistem pembayaran angsuran dari sistem *payroll* menjadi setoran tunai dan berpotensi menimbulkan keterlambatan pembayaran. Faktor lainnya disebabkan oleh debitur terlambat dalam pengurusan gaji pensiun, sehingga terjadi gagal penyetoran angsuran karena saldo gaji tidak mencukupi. Hal ini dapat menyebabkan akumulasi tunggakan dan berpotensi kredit macet.

Audit kepatuhan dimaksudkan untuk mengetahui apakah Bank Mandiri Taspen KCP Ogan Ilir sudah mentaati peraturan dan kebijakan yang berlaku pada pemberian kredit pensiun yang telah ditetapkan oleh pihak otoritas yang lebih tinggi. Manajemen harus selalu berupaya agar prosedur-prosedur tersebut telah ditaati oleh pegawai Bank Mandiri Taspen KCP Ogan Ilir, sehingga perlu adanya pihak yang memperoleh tugas dan tanggung jawab untuk memberikan prosedur pengelolaan kredit. Salah satu cara untuk mewujudkannya yaitu dengan melaksanakan audit terhadap pengelolaan pemberian kredit pensiun.

Sebagai pedoman untuk penelitian tentang audit kepatuhan pemberian kredit pensiun, peneliti menyertakan beberapa penelitian sebelumnya. Penelitian yang dilakukan (**Yolana Islamiati, 2020**) “Audit Kepatuhan Atas Prosedur Pemberian Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Kuto Cabang Sriwijaya Palembang” penelitian ini bertujuan untuk menilai efektifitas dan efisiensi atas pelaksanaan prosedur pemberian Kredit Usaha Rakyat (KUR) yang telah ditetapkan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Kuto Cabang Sriwijaya Palembang serta mengidentifikasi penyimpangan-penyimpangan yang mungkin terjadi terhadap prosedur pemberian Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Kuto Cabang Sriwijaya Palembang. (**Ikhsan et al., 2021**) melakukan penelitian tentang “Prosedur Pelaksanaan Pemberian Kredit Pensiun pada PT Bank Sumut KC Kampung Lalang Medan” hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa proses pemberian kredit pensiun sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari pelaksanaan prinsip 5C, di mana bank telah menganalisis karakteristik,

kemampuan, kekuatan, modal, *collateral*, dan kondisi ekonomi debitur. Selain itu, kualitas kredit bank dianggap lancar dan bank juga sigap untuk menyelesaikan masalah kredit jika proses pemberian kredit tertunda.

Penelitian juga dilakukan (**Mulyani, 2021**) “Analisis Prosedur Pemberian Kredit terhadap Hasil Audit Operasional (Studi Kasus pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pangkal Pinang” hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa audit operasional atas kegiatan perkreditan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pangkalpinang sudah sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia No. 1/6/PBI/1999 dimana audit operasional telah dilakukan dengan proses yang sistematis yang mengacu pada Standar Pelaksanaan Fungsi Audit *Intern* Bank (SPFAIB).

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berhubungan dengan audit kepatuhan pada sebuah instansi keuangan yaitu Bank Mandiri Taspen KCP Ogan Ilir.

II. METODOLOGI PENELITIAN

Tinjauan Pustaka

Kredit

Kredit adalah suatu pemberian prestasi oleh suatu pihak kepada pihak lain dan prestasi itu akan dikembalikan lagi pada suatu masa tertentu yang akan disertai dengan suatu kontraprestasi berupa bunga (**Fahmi, 2008**). Kredit adalah penyediaan uang atau yang disamakan dengan itu berdasarkan persetujuan pinjam meminjam antara bank dengan lain pihak dalam hal mana pihak peminjam berkewajiban melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu dengan jumlah bunga yang telah ditentukan (**Jacob et al., 2014**)

Kredit Pensiun

Kredit pensiun adalah fasilitas pinjaman yang disediakan khusus bagi para pensiunan baik pensiunan PNS, TNI/POLRI dan BUMN. Kredit pensiun biasanya bersifat konsumtif, dimana seseorang pensiun mengambil keputusan untuk mengajukan pinjaman di lembaga perbankan biasanya untuk biaya membangun rumah, biaya sekolah anak atau sekedar untuk keperluan sehari-hari. Kredit pensiun juga bisa menjadi produktif bila para pensiunan menggunakan kredit untuk modal usaha nya.

Audit Kepatuhan

Menurut (Agoes, 2017) mendefinisikan bahwa *Compliance* audit adalah pemeriksaan yang dilakukan untuk mengetahui apakah perusahaan sudah mentaati peraturan-peraturan dan kebijakan-kebijakan yang berlaku, baik yang ditetapkan oleh pihak intern perusahaan maupun pihak ekstern perusahaan.

Kriteria audit kepatuhan yang ditetapkan dalam pelaksanaan audit kepatuhan, misalnya adalah kebijakan, peraturan, persyaratan, pinjaman kredit, prosedur yang ditetapkan. Menurut (Ismawati, 2018) kriteria audit kepatuhan dibagi menjadi 2 yaitu kriteria internal dan kriteria eksternal :

Kriteria internal adalah peraturan-peraturan yang berasal dari organisasi dan perusahaan itu sendiri. Kriteria internal antara lain kode etik perusahaan, peraturan perusahaan, kebijakan-kebijakan perusahaan dan prosedur perusahaan.

Kriteria eksternal adalah kriteria yang merupakan standar yang berlaku secara umum dan bukan merupakan kebijakan dari organisasi tersebut. Kriteria eksternal dapat berupa Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) dan Undang-Undang yang mengatur tentang operasional organisasi.

METODE PENELITIAN

Locus

Locus pada penelitian ini dilakukan pada Bank Mandiri Taspen KCP Ogan Ilir yang beralamat di Jl. Lintas Timur Indralaya No. 16 Kel. Indralaya Mulia, Kec. Indralaya, Kab. Ogan Ilir.

Objek

Objek pada penelitian ini adalah audit kepatuhan atas pemberian kredit pensiun (Studi Kasus pada Bank Mandiri Taspen KCP Ogan Ilir).

Metode Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif meliputi pengumpulan data menggunakan kuesioner untuk diuji hasilnya agar terjawab pertanyaan mengenai status terakhir dari subjek penelitian.

Metode Analisis Data

Data yang sudah terkumpul kemudian dianalisis menggunakan metode deskriptif.

Adapun langkah-langkah untuk menjawab permasalahan dari rumusan masalah, yaitu :

1. Mengumpulkan data dan informasi berupa syarat-syarat pengajuan kredit pensiun.
2. Melakukan verifikasi kesesuaian berkas debitur yang akan mengajukan kredit pensiun melalui informan petugas kredit pensiun.
3. Melakukan analisis kelayakan dan keaslian berkas pengajuan kredit pensiun untuk menentukan penilaian terhadap debitur yang akan diberikan kredit melalui petugas analisis kredit pensiun.
4. Mendeskripsikan hasil verifikasi dan menyajikan data analisis kedalam bentuk narasi deksriptif untuk menampilkan hasil dari Audit Kepatuhan Pemberian Kredit Bank Mandiri Taspen KCP Ogan Ilir.
5. Menarik kesimpulan terhadap hasil dari analisis Audit Kepatuhan Pemberian Kredit Pensiun Bank Mandiri Taspen KCP Ogan Ilir.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam melaksanakan audit kepatuhan atas pemberian kredit pensiun pada Bank Mandiri Taspen KCP Ogan Ilir, auditor harus mengambil langkah-langkah untuk memastikan bahwa audit yang dilakukan telah sesuai dengan Standar Operasional Perusahaan yang berlaku dan mendapatkan hasil yang sesuai dengan yang diharapkan. Berikut merupakan langkah-langkah yang dilakukan auditor dalam melakukan audit kepatuhan :

Tahap Pertimbangan Awal

1. Menentukan tujuan dan lingkup audit kepatuhan
2. Mempertimbangkan prinsip-prinsip dan etika

Tahap Perencanaan Audit

1. Menentukan pihak yang terlibat/terkait dan basis legal
2. Mengidentifikasi tema pemeriksaan dan kriteria audit
3. Memahami entitas dan lingkungan entitas
4. Mengembangkan strategi dan rencana audit
5. Memahami pengendalian internal
6. Menentukan materialitas untuk keperluan perencanaan

Tahap Pelaksanaan Audit & Pengumpulan Bukti

1. Pengumpulan bukti melalui berbagai media atau alat

Tabel 2
Checklist Standar Operasional Prosedur (SOP) Pemberian Kredit Pensiun (Studi Kasus pada Bank Mandiri Taspen KCP Ogan Ilir)

Narasumber *Account Officer Pension (AOP) 1*

No.	Pernyataan	Ya	Tidak	Keterangan
1.	AOP melakukan inisiasi ke calon debitur melalui telemarketing, canvassing atau dari sosialisasi.	✓		
2.	Melakukan perhitungan simulasi kredit cadeb berdasarkan gaji pensiun pada sistem TIF/sistem MAC's		✓	AOP melakukan perhitungan simulasi kredit pensiun berdasarkan gaji pokok dan tunjangan pasangan, namun tidak mempertimbangkan potensi berkurangnya gaji ketika tunjangan pasangan cadeb meninggal dunia.
3.	AOP melakukan penilaian dan pengecekan kelengkapan berkas dengan memeriksa beberapa berkas penting. Berkas yang harus dilengkapi antara lain adalah KTP dari calon debitur (cadeb) dan pasangannya (jika calon debitur memiliki pasangan), NPWP, Kartu Keluarga (KK), Surat Keputusan (SK) Pensiun, serta Buku Tabungan atau Rincian Gaji Pensiun. Semua berkas ini harus disertakan untuk memastikan bahwa calon debitur memenuhi syarat dan memiliki kelengkapan administrasi yang diperlukan.	✓		
4.	AOP melakukan tanda tangan PK (Perjanjian Kredit) dan melakukan LKN ke rumah debitur untuk memastikan lokasi debitur yang akan mengajukan kredit dengan rincian berkas tambahan sebagai berikut: a) Foto Penandatanganan AP3K, b) Surat Pernyataan & Kuasa Flagging, c) Surat Pernyataan Dana Cadangan untuk Angsuran dan Blokir Satu Kali Angsuran, d) Specimen Tanda Tangan Calon Debitur, e) Form LKN, f) Foto Close Up Calon Debitur sambil Memegang KTP, g) Foto Calon Debitur Tegak Berdiri, h) Surat Keterangan Usaha, i) Foto Usaha, j) Denah Tempat Usaha, k) Laporan Kunjungan Usaha.	✓		
5.	ROP memastikan cadeb adalah orang yang sebenarnya mengajukan kredit serta memastikan jaminan beupa SK pensiun yang diterima asli dan melakukan pengecekan melalui sistem IDEB SLIK OJK.	✓		
6.	ROP memastikan LKN yang dilakukan oleh AOP sudah benar dengan cara dikunjungi kembali oleh ROP dan melakukan wawancara dengan tetangga sekitar untuk memperoleh verifikasi informasi data cadeb, penetapan untuk		✓	ROP tidak melakukan LKN dan wawancara dengan tetangga sekitar cadeb, form LKN ditanda tangani oleh cadeb Ketika cadeb datang ke kantor.

	mendapatkan hak pensiun serta informasi keuangan dan melakukan verifikasi kesehatan.			
7.	ROP memastikan kembali seluruh berkas pengajuan kredit pensiun yang dilengkapi oleh AOP sudah layak untuk dilakukan proses pemberian kredit.	✓		
8.	ROP meneruskan pengajuan kredit pensiun ke tim analis untuk dilakukan proses scoring berkas pengajuan sudah memenuhi syarat dan kriteria pemberian kredit pensiun.	✓		

Berdasarkan hasil *checklist* pada tabel 2, diketahui bahwa dari 8 Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada pada Bank Mandiri Taspen KCP Ogan Ilir dalam pelaksanaan

pemberian kredit pensiun terhadap narasumber pertama terdapat 2 SOP yang tidak dipatuhi oleh petugas Bank Mandiri Taspen KCP Ogan Ilir.

Tabel 3
Checklist Standar Operasional Prosedur (SOP) Pemberian Kredit Pensiun (Studi Kasus pada Bank Mandiri Taspen KCP Ogan Ilir)

Narasumber *Account Officer Pension (AOP) 2*

No.	Pernyataan	Ya	Tidak	Keterangan
1.	AOP melakukan inisiasi ke calon debitur melalui telemarketing, canvassing atau dari sosialisasi.	✓		
2.	Melakukan perhitungan simulasi kredit cadeb berdasarkan gaji pensiun pada sistem TIF/sistem MAC's	✓		
3.	AOP melakukan penilaian dan pengecekan kelengkapan berkas dengan memeriksa beberapa berkas penting. Berkas yang harus dilengkapi antara lain adalah KTP dari calon debitur (cadeb) dan pasangannya (jika calon debitur memiliki pasangan), NPWP, Kartu Keluarga (KK), Surat Keputusan (SK) Pensiun, serta Buku Tabungan atau Rincian Gaji Pensiun. Semua berkas ini harus disertakan untuk memastikan bahwa calon debitur memenuhi syarat dan memiliki kelengkapan administrasi yang diperlukan.	✓		
4.	AOP melakukan tanda tangan PK (Perjanjian Kredit) dan melakukan LKN ke rumah debitur untuk memastikan lokasi debitur yang akan mengajukan kredit dengan rincian berkas tambahan sebagai berikut: a) Foto Penandatanganan AP3K, b) Surat Pernyataan & Kuasa Flagging, c) Surat Pernyataan Dana Cadangan untuk Angsuran dan Blokir Satu Kali Angsuran, d) Specimen Tanda Tangan Calon Debitur, e) Form LKN, f) Foto Close Up Calon Debitur sambil Memegang KTP, g) Foto Calon Debitur Tegak Berdiri, h) Surat Keterangan Usaha, i) Foto Usaha, j) Denah Tempat Usaha, k) Laporan Kunjungan		✓	Pada saat melakukan tanda tangan PK, AOP tidak melakukan LKN ke rumah cadeb namun cadeb langsung datang ke kantor untuk tanda tangan PK.

	Usaha.			
5.	ROP memastikan caded adalah orang yang sebenarnya mengajukan kredit serta memastikan jaminan berupa SK pensiun yang diterima asli dan melakukan pengecekan melalui sistem IDEB SLIK OJK.	✓		
6.	ROP memastikan LKN yang dilakukan oleh AOP sudah benar dengan cara dikunjungi kembali oleh ROP dan melakukan wawancara dengan tetangga sekitar untuk memperoleh verifikasi informasi data caded, penetapan untuk mendapatkan hak pensiun serta informasi keuangan dan melakukan verifikasi kesehatan.		✓	ROP tidak melakukan LKN dan wawancara dengan tetangga sekitar caded, form LKN ditandatangani oleh caded Ketika caded datang ke kantor.
7.	ROP memastikan kembali seluruh berkas pengajuan kredit pensiun yang dilengkapi oleh AOP sudah layak untuk dilakukan proses pemberian kredit.	✓		
8.	ROP meneruskan pengajuan kredit pensiun ke tim analis untuk dilakukan proses scoring berkas pengajuan sudah memenuhi syarat dan kriteria pemberian kredit pensiun.	✓		

Berdasarkan hasil *checklist* pada tabel 3, diketahui bahwa dari 8 Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada pada Bank Mandiri Taspen KCP Ogan Ilir dalam pelaksanaan

pemberian kredit pensiun terhadap Narasumber kedua terdapat 2 SOP yang tidak dipatuhi oleh petugas Bank Mandiri Taspen KCP Ogan Ilir.

Tabel 4
Checklist Standar Operasional Prosedur (SOP) Pemberian Kredit Pensiun (Studi Kasus pada Bank Mandiri Taspen KCP Ogan Ilir)

Narasumber *Relationship Officer Pension (ROP)*

No.	Pernyataan	Ya	Tidak	Keterangan
1.	AOP melakukan inisiasi ke calon debitur melalui telemarketing, canvassing atau dari sosialisasi.	✓		
2.	Melakukan perhitungan simulasi kredit caded berdasarkan gaji pensiun pada sistem TIF/sistem MAC's	✓		
3.	AOP melakukan penilaian dan pengecekan kelengkapan berkas dengan memeriksa beberapa berkas penting. Berkas yang harus dilengkapi antara lain adalah KTP dari calon debitur (caded) dan pasangannya (jika calon debitur memiliki pasangan), NPWP, Kartu Keluarga (KK), Surat Keputusan (SK) Pensiun, serta Buku Tabungan atau Rincian Gaji Pensiun. Semua berkas ini harus disertakan untuk memastikan bahwa calon debitur memenuhi syarat dan memiliki kelengkapan administrasi yang diperlukan.	✓		
4.	AOP melakukan tanda tangan PK (Perjanjian Kredit) dan melakukan LKN ke rumah debitur untuk memastikan lokasi	✓		

	debitur yang akan mengajukan kredit dengan rincian berkas tambahan sebagai berikut: a) Foto Penandatanganan AP3K, b) Surat Pernyataan & Kuasa Flagging, c) Surat Pernyataan Dana Cadangan untuk Angsuran dan Blokir Satu Kali Angsuran, d) Specimen Tanda Tangan Calon Debitur, e) Form LKN, f) Foto Close Up Calon Debitur sambil Memegang KTP, g) Foto Calon Debitur Tegak Berdiri, h) Surat Keterangan Usaha, i) Foto Usaha, j) Denah Tempat Usaha, k) Laporan Kunjungan Usaha.			
5.	ROP memastikan cadedb adalah orang yang sebenarnya mengajukan kredit serta memastikan jaminan berupa SK pensiun yang diterima asli dan melakukan pengecekan melalui sistem IDEB SLIK OJK.	✓		
6.	ROP memastikan LKN yang dilakukan oleh AOP sudah benar dengan cara dikunjungi kembali oleh ROP dan melakukan wawancara dengan tetangga sekitar untuk memperoleh verifikasi informasi data cadedb, penetapan untuk mendapatkan hak pensiun serta informasi keuangan dan melakukan verifikasi kesehatan.	✓		
7.	ROP memastikan kembali seluruh berkas pengajuan kredit pensiun yang dilengkapi oleh AOP sudah layak untuk dilakukan proses pemberian kredit.	✓		
8.	ROP meneruskan pengajuan kredit pensiun ke tim analis untuk dilakukan proses scoring berkas pengajuan sudah memenuhi syarat dan kriteria pemberian kredit pensiun.	✓		

Berdasarkan hasil *checklist* pada tabel 4, diketahui bahwa dari 8 Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada pada Bank Mandiri Taspen KCP Ogan Ilir dalam pelaksanaan

pemberian kredit pensiun terhadap narasumber ketiga tidak terdapat poin SOP yang tidak dipatuhi oleh petugas Bank Mandiri Taspen KCP Ogan Ilir.

Tabel 5
Checklist Standar Operasional Prosedur (SOP) Pemberian Kredit Pensiun (Studi Kasus pada Bank Mandiri Taspen KCP Ogan Ilir)

Narasumber Pelaksana *Credit Operation* (CO)

No.	Pernyataan	Ya	Tidak	Keterangan
1.	AOP melakukan inisiasi ke calon debitur melalui telemarketing, canvassing atau dari sosialisasi.	✓		
2.	Melakukan perhitungan simulasi kredit cadedb berdasarkan gaji pensiun pada sistem TIF/sistem MAC's	✓		
3.	AOP melakukan penilaian dan pengecekan kelengkapan berkas dengan	✓		

	memeriksa beberapa berkas penting. Berkas yang harus dilengkapi antara lain adalah KTP dari calon debitur (cadeb) dan pasangannya (jika calon debitur memiliki pasangan), NPWP, Kartu Keluarga (KK), Surat Keputusan (SK) Pensiun, serta Buku Tabungan atau Rincian Gaji Pensiun. Semua berkas ini harus disertakan untuk memastikan bahwa calon debitur memenuhi syarat dan memiliki kelengkapan administrasi yang diperlukan.			
4.	AOP melakukan tanda tangan PK (Perjanjian Kredit) dan melakukan LKN ke rumah debitur untuk memastikan lokasi debitur yang akan mengajukan kredit dengan rincian berkas tambahan sebagai berikut: a) Foto Penandatanganan AP3K, b) Surat Pernyataan & Kuasa Flagging, c) Surat Pernyataan Dana Cadangan untuk Angsuran dan Blokir Satu Kali Angsuran, d) Specimen Tanda Tangan Calon Debitur, e) Form LKN, f) Foto Close Up Calon Debitur sambil Memegang KTP, g) Foto Calon Debitur Tegak Berdiri, h) Surat Keterangan Usaha, i) Foto Usaha, j) Denah Tempat Usaha, k) Laporan Kunjungan Usaha.	✓		
5.	ROP memastikan cadeb adalah orang yang sebenarnya mengajukan kredit serta memastikan jaminan berupa SK pensiun yang diterima asli dan melakukan pengecekan melalui sistem IDEB SLIK OJK.	✓		
6.	ROP memastikan LKN yang dilakukan oleh AOP sudah benar dengan cara dikunjungi kembali oleh ROP dan melakukan wawancara dengan tetangga sekitar untuk memperoleh verifikasi informasi data cadeb, penetapan untuk mendapatkan hak pensiun serta informasi keuangan dan melakukan verifikasi kesehatan.		✓	ROP tidak melakukan LKN dan wawancara dengan tetangga sekitar cadeb, form LKN ditandatangani oleh cadeb Ketika cadeb datang ke kantor.
7.	ROP memastikan kembali seluruh berkas pengajuan kredit pensiun yang dilengkapi oleh AOP sudah layak untuk dilakukan proses pemberian kredit.	✓		
8.	ROP meneruskan pengajuan kredit pensiun ke tim analis untuk dilakukan proses scoring berkas pengajuan sudah memenuhi syarat dan kriteria pemberian kredit pensiun.	✓		

Berdasarkan hasil *checklist* pada tabel 5, diketahui bahwa dari 8 Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada pada Bank Mandiri Taspen KCP Ogan Ilir dalam pelaksanaan

pemberian kredit pensiun terhadap narasumber keempat terdapat 1 poin SOP yang tidak dipatuhi oleh petugas Bank Mandiri Taspen KCP Ogan Ilir.

Tabel 6
Rekapitulasi Hasil Checklist Standar Operasional Prosedur (SOP) Pemberian Kredit Pensiun (Studi Kasus pada Bank Mandiri Taspen KCP Ogan Ilir)

No.	Pernyataan	Ya	Tidak
1.	AOP melakukan inisiasi ke calon debitur melalui telemarketing, canvassing atau dari sosialisasi.	4	
2.	Melakukan perhitungan simulasi kredit caded berdasarkan gaji pensiun pada sistem TIF/sistem MAC's	3	1
3.	AOP melakukan penilaian dan pengecekan kelengkapan berkas dengan memeriksa beberapa berkas penting. Berkas yang harus dilengkapi antara lain adalah KTP dari calon debitur (caded) dan pasangannya (jika calon debitur memiliki pasangan), NPWP, Kartu Keluarga (KK), Surat Keputusan (SK) Pensiun, serta Buku Tabungan atau Rincian Gaji Pensiun. Semua berkas ini harus disertakan untuk memastikan bahwa calon debitur memenuhi syarat dan memiliki kelengkapan administrasi yang diperlukan.	4	
4.	AOP melakukan tanda tangan PK (Perjanjian Kredit) dan melakukan LKN ke rumah debitur untuk memastikan lokasi debitur yang akan mengajukan kredit dengan rincian berkas tambahan sebagai berikut: a) Foto Penandatanganan AP3K, b) Surat Pernyataan & Kuasa Flagging, c) Surat Pernyataan Dana Cadangan untuk Angsuran dan Blokir Satu Kali Angsuran, d) Specimen Tanda Tangan Calon Debitur, e) Form LKN, f) Foto Close Up Calon Debitur sambil Memegang KTP, g) Foto Calon Debitur Tegak Berdiri, h) Surat Keterangan Usaha, i) Foto Usaha, j) Denah Tempat Usaha, k) Laporan Kunjungan Usaha.	3	1
5.	ROP memastikan caded adalah orang yang sebenarnya mengajukan kredit serta memastikan jaminan berupa SK pensiun yang diterima asli dan melakukan pengecekan melalui sistem IDEB SLIK OJK.	4	
6.	ROP memastikan LKN yang dilakukan oleh AOP sudah benar dengan cara dikunjungi kembali oleh ROP dan melakukan wawancara dengan tetangga sekitar untuk memperoleh verifikasi informasi data caded, penetapan untuk mendapatkan hak pensiun serta informasi keuangan dan melakukan verifikasi kesehatan.	1	3
7.	ROP memastikan kembali seluruh berkas pengajuan kredit pensiun yang dilengkapi oleh AOP sudah layak untuk dilakukan proses pemberian kredit.	4	
8.	Kepala unit melakukan pemeriksaan kembali dan penandatanganan berkas pengajuan kredit pensiun sebelum di submit ke sistem Macs milik AOP.	4	
Jumlah		27	5

Berdasarkan tabel 6 hasil *checklist* Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap empat petugas Bank Mandiri Taspen KCP Ogan Ilir menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan terhadap SOP sudah cukup baik secara keseluruhan. Dari total 32 sampel berkas yang diperiksa, terdapat 27 sampel yang sudah sesuai dengan SOP (dengan jawaban "Ya"), sementara terdapat 5 sampel belum sesuai dengan SOP (dengan jawaban "Tidak"). Beberapa SOP yang belum sepenuhnya dipatuhi termasuk poin nomor 2 yang berkaitan dengan perhitungan simulasi kredit cadangan berdasarkan gaji pensiun, serta poin nomor 4 yang melibatkan tanda

tangan perjanjian kredit dan pengecekan kelengkapan berkas calon debitur. Selain itu, poin nomor 6 juga menunjukkan ketidakpatuhan dalam melakukan Layanan Kunjungan Nasabah (LKN) belum dilaksanakan sesuai SOP. Meskipun mayoritas prosedur telah diikuti dengan baik, maka perlunya ada perbaikan terutama dalam memastikan semua berkas calon debitur telah lengkap dan langkah-langkah yang telah dilakukan sesuai dengan SOP, seperti tanda tangan perjanjian kredit dan LKN. Dengan melakukan perbaikan ini, kepatuhan terhadap SOP dapat ditingkatkan, sehingga proses

pengajuan kredit dapat berjalan lebih efektif dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2. Berkastasi, komunikasi dan pengendalian kualitas secara terus menerus

Berkas yang perlu disiapkan untuk pelaksanaan audit kepatuhan adalah sebagai berikut :

- a. Kebijakan yang digunakan sebagai dasar untuk menilai tingkat kepatuhan petugas.
- b. Daftar pertanyaan atau *checklist*. Daftar ini didasarkan pada kebijakan yang ada dan berfungsi sebagai kertas kerja audit, yang dibuat setelah auditor melakukan wawancara.

Tahap Evaluasi Bukti dan Perumusan Simpulan

1. Evaluasi terhadap bukti yang relevan dan memadai telah dilakukan.

Evaluasi terhadap bukti yang memadai dan relevan telah dilaksanakan, menunjukkan hasil dari kegiatan instansi tersebut serta dampak yang ditimbulkan oleh temuan-temuan tersebut. Temuan ini memberikan wawasan penting mengenai efektivitas dan efisiensi dari prosedur yang ada, khususnya terkait dengan prosedur pemberian kredit pensiun. Berdasarkan hasil evaluasi ini, direkomendasikan beberapa langkah perbaikan yang dapat diterapkan di masa mendatang untuk meningkatkan kinerja dan akuntabilitas perusahaan. Selain itu, laporan hasil audit disusun secara komprehensif, mencakup analisis mendalam mengenai prosedur pemberian kredit pensiun serta saran untuk mitigasi risiko dan penguatan sistem pengendalian internal. Dengan demikian, laporan ini tidak hanya berfungsi sebagai berkastasi evaluasi, tetapi juga sebagai panduan strategis untuk peningkatan berkelanjutan.

2. Mempertimbangkan materialitas untuk keperluan pelaporan

Dalam penyusunan laporan audit, auditor harus memberikan perhatian yang mendalam terhadap konsep materialitas, karena materialitas merupakan poin utama dalam menentukan akurasi dari laporan audit yang disajikan. Materialitas berfungsi untuk menilai seberapa signifikan suatu informasi atau kesalahan dalam laporan kepatuhan terhadap keputusan yang diambil

oleh pihak-pihak yang hanya mengandalkan laporan tersebut. Dengan memperhitungkan materialitas, auditor dapat menentukan kualitas dan kuantitas informasi yang relevan untuk analisis dan evaluasi. Hal ini dapat mempengaruhi keputusan yang diambil mengenai bukti yang diperlukan dalam proses audit. Konsep ini membantu memastikan bahwa audit yang dilakukan memberikan gambaran yang wajar dan sesuai mengenai kondisi kepatuhan yang diperiksa, sehingga laporan audit dapat memberikan nilai yang lebih besar bagi pemangku kepentingan.

3. Merumuskan kesimpulan

Kesimpulan mengenai tingkat kepatuhan petugas biasanya diperoleh melalui hasil pengujian atau verifikasi yang menyeluruh. Berdasarkan temuan tersebut, auditor akan mengajukan rekomendasi yang bertujuan untuk memperbaiki efektivitas penerapan kebijakan yang sudah ada. Selain itu, auditor juga akan menyarankan langkah-langkah edukasi untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran petugas mengenai kebijakan tersebut. Dengan demikian, upaya ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan petugas secara keseluruhan dan memastikan bahwa kebijakan yang diterapkan dapat dijalankan dengan lebih efektif dan efisien.

Tabel 7
Evaluasi Bukti dan Hasil Temuan Penelitian

No.	Temuan Penelitian	Evaluasi	Rekomendasi
1	AOP melakukan perhitungan simulasi kredit pensiun berdasarkan gaji pokok dan tunjangan pasangan, namun tidak mempertimbangkan potensi berkurangnya gaji ketika tunjangan pasangan cadeb meninggal dunia.	AOP tidak memperhitungkan risiko berkurangnya tunjangan gaji pensiun, sehingga potensi penurunan kemampuan bayar tidak diantisipasi dengan baik.	AOP perlu menyesuaikan simulasi kredit pensiun dengan mempertimbangkan potensi berkurangnya gaji akibat tunjangan pasangan yang tidak lagi diterima.
2.	ROP tidak melakukan LKN dan wawancara dengan tetangga sekitar cadeb.	Ketidakadaan LKN dan wawancara dengan tetangga menyebabkan potensi risiko penilaian karakter calon debitur yang tidak optimal.	ROP harus melaksanakan LKN dan wawancara dengan tetangga sekitar cadeb untuk memastikan penilaian yang lebih komprehensif.
3.	Pada saat melakukan tanda tangan PK, AOP tidak melakukan LKN ke rumah cadeb namun cadeb langsung datang ke kantor untuk tanda tangan PK.	Proses tanda tangan PK tanpa LKN ke rumah cadeb mengurangi validitas verifikasi tempat tinggal dan kondisi lingkungan cadeb.	AOP perlu melakukan LKN ke rumah cadeb sebelum tanda tangan PK untuk memastikan validitas data dan kondisi lingkungan tempat tinggal.

Berdasarkan tabel 7, terdapat beberapa temuan penting terkait pelaksanaan prosedur pemberian kredit pensiun di Bank Mandiri Taspen KCP Ogan Ilir. Pertama, proses perhitungan simulasi kredit pensiun oleh *Account Officer Pension* (AOP) hanya memperhitungkan gaji pokok dan tunjangan pasangan, tanpa mempertimbangkan potensi berkurangnya gaji ketika tunjangan pasangan tidak lagi diterima. Hal ini menunjukkan bahwa AOP belum sepenuhnya mengantisipasi risiko penurunan kemampuan bayar dari debitur. Untuk mengatasi masalah ini, disarankan agar AOP menyesuaikan simulasi kredit dengan memperhitungkan potensi berkurangnya gaji akibat hilangnya tunjangan pasangan. Kedua, *Relationship Officer Pension* (ROP) tidak melakukan Layanan Kunjungan Nasabah (LKN) dan wawancara dengan tetangga sekitar calon debitur. Ketidakadaan LKN dan wawancara ini mengindikasikan adanya risiko penilaian karakter calon debitur yang tidak optimal dan menyebabkan sistem pembayaran angsuran dari sistem *payroll* menjadi setoran tunai salah satunya terdapat beberapa perbedaan seperti data usia cadeb berdasarkan identitas dan berdasarkan data berkas pensiun lainnya yang diterima. Oleh karena itu, ROP harus

melaksanakan LKN dan wawancara dengan tetangga untuk memastikan penilaian yang lebih komprehensif terhadap calon debitur. Ketiga, terdapat prosedur di mana pada saat melakukan tanda tangan Perjanjian Kredit (PK), AOP tidak melakukan LKN ke rumah calon debitur, melainkan calon debitur langsung datang ke kantor untuk menandatangani PK. Proses ini mengurangi validitas verifikasi tempat tinggal dan kondisi lingkungan calon debitur. Oleh karena itu, AOP perlu melakukan LKN ke rumah calon debitur sebelum tanda tangan PK untuk memastikan validitas data dan kondisi lingkungan tempat tinggal calon debitur. Dengan implementasi rekomendasi ini, diharapkan prosedur pemberian kredit pensiun di Bank Mandiri Taspen KCP Ogan Ilir dapat lebih optimal dan mengurangi potensi risiko yang tidak diinginkan.

Pembahasan

Analisis Audit Kepatuhan atas Pemberian Kredit Pensiun (Studi Kasus pada Bank Mandiri Taspen KCP Ogan Ilir)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pemberian kredit pensiun pada Bank Mandiri Taspen KCP Ogan Ilir telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan SOP yang

berlaku. Namun, terdapat beberapa ketidakpatuhan dalam pelaksanaan yang perlu diperbaiki, terutama dalam proses verifikasi dan pemeriksaan berkas oleh ROP. Audit kepatuhan yang dilakukan juga membantu dalam mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kepatuhan terhadap SOP dan mengurangi risiko ketidakpatuhan di masa depan. Secara keseluruhan, Bank Mandiri Taspen KCP Ogan Ilir telah menerapkan sistem yang baik dalam pemberian kredit pensiun, namun perlu ada peningkatan dalam pengawasan dan verifikasi untuk memastikan semua prosedur diikuti dengan benar. Sedangkan menurut hasil penelitian (Mutuara et al., 2021) "Penerapan Audit Kepatuhan Prosedur Penjualan Kredit Unit Apartemen (Studi Empiris Jasmine Park Apartement)" terdapat beberapa poin yang hampir sama bahwa prosedur tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), karena petugas penjualan kredit tidak melakukan survei kepada pelanggan Jasmine Park tetapi petugas bisa mengetahui identitas dan latar belakang dari calon konsumen dan merasa yakin terhadap kemampuan beli konsumen tersebut.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Prosedur pemberian kredit pensiun pada Bank Mandiri Taspen KCP Ogan Ilir dimulai dengan *Account Officer Pension* (AOP) yang melakukan simulasi kredit pensiun berdasarkan gaji pensiun menggunakan sistem TIF/Mac's, diikuti dengan penjelasan terkait pengajuan kredit. Calon debitur yang setuju akan mengisi Form AP3K dan melengkapi berkas persyaratan seperti KTP, NPWP, Kartu Keluarga, SK Pensiun, buku tabungan, foto caded, dan dokumen lain yang relevan. Setelah berkas lengkap, *Relationship Officer Pension* (ROP) akan memverifikasi dan memastikan keaslian berkas serta melakukan pengecekan melalui sistem IDEB SLIK OJK dan verifikasi kesehatan calon debitur. Jika semua persyaratan terpenuhi, berkas akan diteruskan ke Pelaksana *Credit Operation* (PCO) untuk penilaian akhir dan scoring. Tahapan audit kepatuhan atas Pemberian Kredit Pensiun (Studi Kasus pada Bank Mandiri Taspen KCP Ogan Ilir) meliputi pertimbangan awal, perencanaan,

pelaksanaan audit, dan pengumpulan bukti. Auditor harus independen dan mengikuti prinsip-prinsip etika. Proses audit melibatkan wawancara menggunakan *checklist* yang disusun berdasarkan SOP, serta pemeriksaan langsung di lapangan. Dari hasil audit, ditemukan beberapa ketidakpatuhan terhadap SOP, seperti tidak melakukan LKN dan wawancara dengan tetangga sekitar oleh ROP, serta berkurangnya pertimbangan terhadap potensi berkurangnya gaji ketika tunjangan pasangan meninggal dunia.

2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pemberian kredit pensiun pada Bank Mandiri Taspen KCP Ogan Ilir telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan SOP yang berlaku. Namun, terdapat beberapa ketidakpatuhan dalam pelaksanaan yang perlu diperbaiki, terutama dalam proses verifikasi dan pemeriksaan berkas oleh ROP.

Saran

1. Bagi Bank Mandiri Taspen KCP Ogan Ilir
 - a. Perusahaan diharapkan untuk lebih meningkatkan pengawasan terhadap pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) pemberian kredit pensiun, terutama dalam hal verifikasi dokumen dan pelaksanaan kunjungan ke calon debitur. Hal ini untuk memastikan seluruh prosedur dilakukan sesuai aturan dan meminimalisir risiko ketidakpatuhan. Perusahaan sebaiknya memberikan pelatihan berkelanjutan kepada petugas *Account Officer Pension* (AOP) dan *Relationship Officer Pension* (ROP) mengenai pentingnya kepatuhan terhadap SOP dan etika profesional dalam pelaksanaan tugas. Ini akan membantu meningkatkan kualitas layanan dan kepatuhan karyawan.
 - b. Perusahaan dapat mempertimbangkan penggunaan teknologi yang lebih canggih untuk membantu dalam proses verifikasi dan audit. Sistem digitalisasi dokumen dan integrasi dengan sistem pengawasan yang lebih baik dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam proses audit.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
 - a. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai referensi untuk memperdalam

studi mengenai audit kepatuhan pada pemberian kredit pensiun. Penelitian dapat diperluas dengan melibatkan lebih banyak sampel dari cabang-cabang bank lain untuk mendapatkan gambaran yang lebih menyeluruh.

- b. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian mengenai efektivitas pelatihan dan pengembangan kompetensi karyawan dalam meningkatkan kepatuhan terhadap SOP.

DAFTAR PUSTAKA

- Agoes, S. (2017). *Auditing: Petunjuk Praktis Pemeriksaan Akuntan oleh Akuntan Publik*. Jilid 1, Edisi 4. Salemba Empat.
- Fahmi, A. U. (2008). *Manajemen Penyakit Berbasis Wilayah*. Penerbit Rajawali Pers.
- Hananta, N. P. (2015). Analisis Sistem Pemberian Kredit Pensiun Pada PT Bank CIMB Niaga Bhaktiku Kantor Cabang Tulungakasmigung. *RITMIK: Jurnal Riset Mahasiswa Ekonomi*, 2(1), 127–146.
- Ikhsan, M., Nurlinda, & Sihombing, R. F. (2021). Prosedur Pelaksanaan Pemberian Kredit Pensiun Pada Pt Bank Sumut Kc Kampung Lalang Medan. *Jurnal Akuntansi, Keuangan Dan Perpajakan*, 4(1), 24–32. <http://ojs.polmed.ac.id/index.php/jakp/article/view/227/76>
- Ismawati. (2018). *Audit kepatuhan pengelolaan piutang dalam meminimalisir piutang tak tertagih*.
- Jacob, R. Q. P., Sabijono, H., & Tangkuman, S. (2014). *ANALISIS KINERJA LAPORAN KEUANGAN PERUSAHAAN DAN PENILAIAN AGUNAN DALAM KEPUTUSAN PEMBERIAN KREDIT MODAL KERJA PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK CABANG*. 2(3), 1089–1100.
- Kasmir. (2018). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Mulyani, H. T. S. (2021). Analisis Prosedur Pemberian Kredit Terhadap Hasil Audit Operasional (Studi Kasus Pada Pt Bank Tabungan Negara *Jurnal Akuntansi Bisnis & Keuangan*, 8(2), 113–125.
- Mutiara, C., Juwita, R., Akuntansi, J., Ekonomi, F., Park, J., Bni, B., Ocbc, B., & Sedangkan, B. T. N. (2021). *Abstrak PENDAHULUAN Perusahaan developer sebagai perusahaan yang bekerja untuk mengembangkan suatu kawasan permukiman menjadi tempat yang layak huni tentunya harus mempunyai Standar Operasional Prosedur (SOP) agar dapat menjalankan tugas seluruh divisi*. 12(2).
- Netria, H. (2019). *Prosedur Pemberian Kredit Pensiun Pada Pt. Bank Nagari Cabang Batusangkar. Diploma Thesis*. Universitas Andalas.
- Yolana Islamiati. (2020). *Audit Kepatuhan Atas Prosedur “Pemberian Kredit Usaha Rakyat (Kur) Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit” Kuto*. 2017(1), 1–9. <http://190.119.145.154/handle/20.500.12773/11756>.