

**ANALISIS PENGENDALIAN RISIKO PADA DOKUMEN KREDIT
PEMILIKAN RUMAH (KPR) UNTUK MENCEGAH *FRAUD* DAN
HUMAN ERROR DI BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO).
TBK KC MAGELANG**

Muhammad Rizqy Pratama¹, Musthafa²
Fakultas Ekonomi Universitas Tidar
rizqypratama14@gmail.com¹ afifm@untidar.ac.id²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengendalian risiko pada dokumen KPR untuk mencegah *fraud* dan *human error* di BTN Kantor Cabang Magelang. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor risiko terbesar pada bagian dokumen adanya *fraud* dan *human error*. *Fraud* yang dilakukan oleh petugas atau staff dokumen yang menggunakan data atau dokumen debitur yang digunakan untuk kepentingan pribadi tanpa sepengetahuan instansi dan debitur sehingga menyebabkan kerugian bagi semua pihak. *Human error* yang terjadi pada bagian dokumen sering terjadi karena dalam pengelolaan dokumen yang kurang baik sehingga dokumen – dokumen debitur akan mengalami tercampur dengan dokumen debitur lainnya, kerusakan dokumen, hingga hilangnya dokumen debitur.

Kata Kunci: Kredit Pemilikan Rumah, Dokumen, *Fraud*, *Human Error*

Abstract

This study aims to analyze risk control on mortgage documents to prevent fraud and human error at BTN Magelang Branch Office. The research method used is descriptive with a qualitative approach through interviews, observation, and documentation. The results showed that the biggest risk factor in the document section was fraud and human error. Fraud committed by officers or document staff who use debtor data or documents used for personal gain without the knowledge of the agency and the debtor, causing losses to all parties. Human errors that occur in the document section often occur because of poor document management so that debtor documents will experience mixing with other debtor documents, document damage, and loss of debtor documents.

Keywords: Home Ownership Credit, Documents, *Fraud*, *Human Error*

PENDAHULUAN

Rumah merupakan salah satu kebutuhan dasar yang harus dipenuhi oleh setiap manusia. Pada saat ini rumah menjadi aset investasi jangka panjang yang menguntungkan. Di kota – kota besar di Indonesia memiliki keterbatasan lahan yang digunakan untuk membangun rumah sehingga menyebabkan harga lahan dan rumah menjadi tinggi. Kondisi ini menjadikan kredit pemilikan rumah (KPR) menjadi solusi

bagi masyarakat yang ingin membeli rumah dengan cara kredit. Masyarakat yang memiliki keterbatasan finansial dapat mengajukan kredit pemilikan rumah (KPR) dengan mudah melalui layanan perbankan.

Menurut (Murniwati, 2024) Rumah merupakan salah satu kebutuhan dasar setiap orang disamping kebutuhan akan pangan, sandang. Rumah memiliki fungsi sebagai pemenuhan kebutuhan dasar, tempat tinggal atau hunian, aset bagi pemiliknya status sosial sarana pembinaan keluarga atau penunjang pelaksanaan tugas pejabat atau pegawai negeri. Seiringnya peningkatan pengajuan kredit pemilikan rumah petugas bank khususnya pada bagian dokumen akan terjadi meningkatnya risiko yang akan terjadi yang menyebabkan kerugian dari berbagai pihak. Pengelolaan dokumen yang baik serta menjalankan integritas yang baik mengurangi adanya risiko khususnya *fraud* dan *human error*. Pengendalian risiko yang baik dapat mencegah terjadinya kerugian bagi pihak instansi maupun debitur sehingga instansi memperoleh citra yang baik dan kepercayaan debitur akan meningkat.

Kredit Pemilikan Rumah (KPR) merupakan salah satu produk perbankan yang sangat penting dalam mendukung program pemerintah untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap perumahan. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, sebagai salah satu lembaga keuangan di Indonesia, memiliki peran strategis dalam menyediakan fasilitas KPR yang aman dan terpercaya. Proses pemberian KPR, terdapat berbagai risiko yang dapat mengancam integritas dan keamanan transaksi, terutama yang berkaitan dengan dokumen – dokumen yang diperlukan. Risiko *fraud* dan *human error* menjadi dua isu utama yang perlu diwaspadai, karena dapat mengakibatkan kerugian finansial yang signifikan dan merusak reputasi bank. Analisis pengendalian risiko pada dokumen KPR menjadi sangat krusial untuk memastikan bahwa setiap langkah dalam proses pemberian kredit dilakukan dengan transparan dan akuntabel. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diidentifikasi berbagai risiko yang mungkin terjadi serta strategi pengendalian yang efektif untuk mencegah terjadinya *fraud* dan *human error* di Bank Tabungan Negara (Persero).Tbk KC Magelang. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan KPR, tetapi juga untuk memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan dalam menjalankan fungsinya.

Bank mencangkup berbagai peran penting dalam sistem keuangan dan

perekonomian pada masyarakat sehingga bank memiliki peran penting dalam perekonomian masyarakat. Fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat serta bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak (OJK, 2024).

Kredit Pemilikan Rumah (KPR) didefinisikan sebagai perjanjian antara bank dan debitur yang mengatur hak dan kewajiban kedua belah pihak. Perjanjian ini mencakup syarat-syarat pinjaman, suku bunga, jangka waktu, dan konsekuensi hukum jika debitur gagal memenuhi kewajibannya (Sugriwiandini, 2021). Kredit Pemilikan Rumah (KPR), seperti yang dijelaskan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), adalah jenis pinjaman yang disalurkan oleh lembaga perbankan terhadap individu yang ingin melakukan pembelian atau merenovasi rumah.

Bank adalah lembaga keuangan yang membantu masyarakat dalam mengelola keuangan serta dapat membantu masyarakat untuk memperoleh bantuan dalam sistem pembiayaan jangka panjang. menurut (OJK, 2024) bank didefinisikan sebagai lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya dalam bentuk kredit serta memberikan layanan keuangan lainnya. OJK menekankan peran bank dalam menjaga stabilitas sistem keuangan dan mendukung pertumbuhan ekonomi nasional. bank sebagai lembaga yang tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan uang, tetapi juga sebagai penyedia layanan keuangan yang mendukung kegiatan ekonomi, termasuk investasi dan pembiayaan usaha (Marsya Surinabila et al., 2023).

Permasalahan utama yang sering dihadapi meliputi salah menginput dokumen, kesalahan dalam pemberian identitas amplop, terdapat dua amplop dengan identitas debitur sama yang seharusnya satu amplop satu debitur, penyimpanan dokumen pokok maupun dosir yang kurang tertata dengan baik. Permasalahan ini akan berdampak pada kinerja petugas atau staff dokumen peningkatkan risiko kesalahan yang lebih besar, serta menurunkan tingkat kepuasan debitur. Penting untuk melakukan evaluasi dan perbaikan sistem pengendalian yang ada, termasuk pelatihan bagi staf, penerapan teknologi informasi yang lebih baik, serta pengembangan prosedur kerja yang lebih efisien. Langkah-langkah tersebut, diharapkan pengelolaan dokumen KPR dapat dilakukan secara lebih efektif dan akurat, sehingga risiko fraud dan human error dapat

diminimalkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor – faktor risiko *fraud* dan *human error* dan cara pengendalian risiko tersebut dengan baik. Pengelolaan risiko dengan tidak hanya akan membantu dalam mencegah terjadinya *fraud* dan *human error*, tetapi juga akan meningkatkan efisiensi operasional serta kepercayaan debitur terhadap layanan yang diberikan. Memahami faktor-faktor risiko yang ada, bank dapat merancang strategi pengendalian yang lebih efektif, termasuk penerapan teknologi informasi, pelatihan bagi karyawan, dan pengembangan prosedur yang lebih ketat. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang praktis dan aplikatif bagi Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KC Magelang dalam meningkatkan sistem pengendalian risiko pada dokumen KPR, sehingga dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih aman dan transparan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data secara deskriptif merupakan metode yang dilakukan dengan cara pengumpulan data dan informasi dalam bentuk penjelasan atau uraian, yang didapatkan melalui hasil wawancara, observasi, dokumentasi. Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis secara kualitatif dan disajikan dalam bentuk penjabaran kalimat yang bersifat deskriptif untuk menggambarkan kondisi yang diteliti.

Teknik pengumpulan atau analisis data yang dilakukan oleh penulis dalam mendapatkan data dan informasi dalam penelitiannya adalah sebagai berikut:

Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan responden, di mana peneliti mengajukan pertanyaan untuk menggali informasi mendalam tentang topik yang diteliti (Romdona, 2023). Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara dengan staff dokumen di PT Bank Tabungan Negara (Persero).Tbk KC Magelang untuk mengetahui hal – hal yang lebih dalam dari narasumber dan memperoleh informasi yang akurat tentang pengelolaan dokumen.

Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data melalui pengamatan langsung, fenomena, atau perilaku di lapangan. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk

mengamati dan mencatat apa yang dilihat dalam situasi sebenarnya, tanpa campur tangan atau perubahan dari pihak peneliti (Romdona, 2023). Metode observasi merupakan salah satu cara yang baik untuk memperoleh suatu informasi mengenai keadaan suatu tempat yang didalamnya terdapat unsur – unsur objek dan subjek. Dalam penelitian ini, penulis melakukan pengamatan secara langsung pada bulan Januari 2025 – Maret 2025 mengenai pengelolaan dokumen yang dilakukan di bagian dokumen di PT Bank Tabungan Negara (persero).Tbk KC Magelang. Pengamatan ini berfokus pada bagaimana pengelolaan dokumen kredit pemilikan rumah (KPR).

Dokumentasi

Menurut (Sugiono, 2020) dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan dan menganalisis dokumen-dokumen yang relevan dengan penelitian. Dokumen tersebut bisa berupa catatan, arsip, laporan, dan dokumen lainnya yang berkaitan dengan topik penelitian. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang berlalu. Dalam penelitian ini, penulis mendokumentasikan untuk mendukung pengelolaan dokumen kredit kepemilikan rumah (KPR).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jenis Dokumen Kredit Pemilikan Rumah (KPR)

Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dapat dijadikan solusi masyarakat untuk membeli rumah dengan sistem pembiayaan jangka panjang, terdapat dua jenis KPR yang ada di Indonesia diantaranya :

Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi, merupakan kredit yang diberikan kepada masyarakat dengan penghasilan menengah ke bawah untuk memenuhi kebutuhan perumahan atau renovasi rumah yang sudah dimiliki. Bantuan yang diberikan meliputi pembayaran pinjaman dan tambahan untuk pembangunan atau renovasi rumah. Karena program ini diregulasi oleh pemerintah, tidak semua orang yang mengajukan pinjaman dapat memenuhi syarat. Umumnya, pemerintah menetapkan maksimal penghasilan dan jumlah maksimum pinjaman yang dapat diberikan.

Kredit Pemilikan Rumah (KPR) tanpa atau non subsidi adalah program KPR yang tersedia untuk semua kelompok sosial. Persyaratan KPR ditentukan oleh bank, sehingga jumlah pinjaman dan suku bunga ditetapkan sesuai dengan kebijakan bank.

Perbedaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi dan Non Subsidi

Kredit Pemilikan Rumah (KPR) subsidi dan non subsidi memiliki perbedaan yang signifikan dalam berbagai aspek, yang mempengaruhi pilihan masyarakat dalam memiliki rumah. KPR subsidi biasanya ditujukan untuk masyarakat berpenghasilan rendah dan menengah, dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam memiliki rumah. Salah satu ciri khas dari KPR subsidi adalah suku bunga yang lebih rendah dan tetap, serta uang muka yang lebih ringan, yang sering kali didukung oleh bantuan pemerintah. Syarat pengajuan KPR subsidi juga lebih ketat, di mana calon peminjam harus memenuhi kriteria tertentu, seperti penghasilan maksimum yang ditetapkan, serta belum pernah memiliki rumah sebelumnya. Di sisi lain, KPR non subsidi tidak memiliki intervensi pemerintah dan umumnya ditujukan untuk masyarakat dengan penghasilan yang lebih tinggi. Suku bunga pada KPR non subsidi cenderung lebih tinggi dan dapat bervariasi, tergantung pada kebijakan bank. Selain itu, syarat pengajuan KPR non subsidi lebih fleksibel, memungkinkan calon peminjam dengan penghasilan yang lebih tinggi untuk mengajukan pinjaman tanpa batasan yang ketat. Dari segi harga rumah, KPR subsidi biasanya mencakup rumah dengan harga yang lebih terjangkau, berkisar antara Rp100.000.000 hingga Rp300.000.000, sedangkan KPR non subsidi dapat mencakup rumah dengan harga di atas Rp300.000.000. Perbedaan antara KPR subsidi dan non subsidi mencerminkan tujuan dan sasaran yang berbeda dalam membantu masyarakat untuk memiliki hunian yang layak.

Dokumen pokok yang diterima oleh staff dokumen memiliki perbedaan antara dokumen kredit pemilikan rumah (KPR) subsidi dengan kredit pemilikan rumah (KPR) non subsidi yakni:

kredit pemilikan rumah (KPR) subsidi :

1. Perjanjian kredit.
2. Akte jual beli.
3. Surat pengakuan hutang.
4. Surat Kuasa Membebaskan Hak Tanggungan.
5. Sertifikat.
6. Izin mendirikan bangunan atau persetujuan pembangunan Gedung.
7. Asuransi
8. Pengikatan Jual Beli.

9. Surat jaminan membeli kembali
- b. kredit pemilikan rumah (KPR) non subsidi
1. Perjanjian kredit.
 2. Akte jual beli.
 3. Surat pengakuan hutang.
 4. Surat Kuasa Membebaskan Hak Tanggungan.
 5. Sertifikat.
 6. Izin mendirikan bangunan atau persetujuan pembangunan Gedung.
 7. Asuransi
 8. Pengikatan Jual Beli.
 9. Surat jaminan membeli kembali
 10. Akta Pemberian Hak Tanggungan.
 11. Sertifikat Hak Tanggungan.

Pengendalian Risiko *Fraud* dan *Human Error*

Fraud adalah tindakan curang yang dilakukan dengan sengaja untuk mendapatkan keuntungan pribadi atau merugikan pihak lain. Ini melibatkan niat jahat dan pelanggaran hukum atau etika. Contoh dari tindakan *fraud* yakni memalsukan data debitur untuk kepentingan pribadi, penggunaan dokumen pokok khususnya sertifikat debitur tanpa sepengetahuan perusahaan maupun debitur untuk kepentingan pribadi. Tindakan ini dapat mengakibatkan kerugian yang mendalam bagi perusahaan maupun debitur yang terdampak. Terdapat berbagai cara untuk mengurangi bahkan menghilangkan tindakan *fraud* dengan cara sebagai berikut :

Melakukan audit internal secara berkala untuk mengidentifikasi potensi kecurangan.

Audit internal berfungsi untuk melakukan pengecekan atau mengidentifikasi potensi kecurangan yang disebabkan oleh staff yang dilakukan secara berkala. Audit ini juga berfungsi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional dengan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dalam proses kerja. Selanjutnya, audit internal berperan dalam mengidentifikasi dan mengevaluasi risiko yang dapat mempengaruhi pencapaian tujuan organisasi, serta memberikan rekomendasi untuk mitigasi risiko tersebut. Audit internal bertujuan untuk menjamin keandalan informasi keuangan, sehingga laporan yang dihasilkan akurat dan dapat diandalkan untuk

mendukung pengambilan keputusan. Audit internal juga berfokus pada peningkatan sistem pengendalian internal yang ada, guna mencegah terjadinya kecurangan dan kesalahan dalam operasional organisasi.

Pelatihan yang berfokus pada etika kerja dan kesadaran akan risiko *fraud*.

Pelatihan yang berfokus pada etika kerja dan kesadaran akan risiko *fraud* merupakan langkah penting dalam membangun budaya integritas di dalam organisasi. Program pelatihan ini karyawan diberikan pemahaman mendalam mengenai nilai-nilai etika yang harus dijunjung tinggi dalam setiap aspek pekerjaan. Selain itu, pelatihan ini juga mencakup identifikasi berbagai bentuk risiko *fraud* yang mungkin terjadi, serta dampak negatif yang ditimbulkan baik bagi individu maupun perusahaan secara keseluruhan. Meningkatkan kesadaran akan risiko *fraud*, karyawan diharapkan dapat mengenali tanda-tanda kecurangan dan memahami pentingnya melaporkan perilaku mencurigakan. Program pelatihan yang efektif tidak hanya memberikan pengetahuan, tetapi juga membangun sikap proaktif dalam mencegah tindakan *fraud*, sehingga menciptakan lingkungan kerja yang lebih aman dan transparan.

Human error adalah kesalahan seseorang yang kurang fokus atau teliti terhadap suatu kegiatan sehingga mengakibatkan kesalahan yang fatal. *Human error* merujuk pada kesalahan yang dilakukan oleh individu dalam menjalankan tugas atau tanggung jawabnya, yang dapat disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk kurangnya pengetahuan, kelelahan, stres, atau ketidakjelasan dalam prosedur kerja. Kesalahan ini dapat terjadi dalam berbagai konteks, mulai dari lingkungan kerja hingga kehidupan sehari-hari, dan dapat berdampak signifikan pada hasil kerja, keselamatan, dan efisiensi operasional. Dalam pengendalian risiko *human error* dapat diminimalisir dengan cara sebagai berikut :

Pelatihan yang komprehensif kepada karyawan mengenai prosedur dan kebijakan yang berlaku merupakan langkah krusial dalam mengurangi *human error*. Pelatihan dirancang untuk memberikan pemahaman yang mendalam tentang tugas dan tanggung jawab masing-masing karyawan, serta bagaimana tugas tersebut berkontribusi pada tujuan keseluruhan organisasi. Program pelatihan dapat mencakup berbagai metode, seperti sesi tatap muka, modul e-learning, simulasi, dan studi kasus, yang memungkinkan karyawan untuk belajar secara interaktif dan praktis.

Penerapan sistem otomatisasi dalam proses kerja juga sangat efektif dalam mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan manusia. Dengan menggunakan perangkat lunak dan teknologi yang tepat, tugas-tugas rutin dan berulang dapat dilakukan dengan lebih cepat dan akurat. Dalam pengolahan data, sistem otomatis dapat mengurangi risiko kesalahan input data yang sering terjadi ketika dilakukan secara manual. Otomatisasi dapat membantu dalam pengumpulan dan analisis data, sehingga karyawan dapat fokus pada tugas yang lebih strategis dan bernilai tambah.

Prosedur pengecekan ganda adalah langkah penting lainnya dalam pengendalian *human error*. Dalam sistem ini, setiap dokumen atau informasi yang dihasilkan harus melalui beberapa tahap verifikasi sebelum disetujui atau dipublikasikan. Prosedur ini tidak hanya membantu menangkap kesalahan sebelum menjadi masalah, tetapi juga menciptakan budaya akuntabilitas di dalam tim. Adanya pengecekan ganda, karyawan akan lebih berhati-hati dalam pekerjaan, mengetahui bahwa ada proses yang memastikan kualitas dan keandalan hasil kerja.

KESIMPULAN

1. Faktor utama dalam tindakan *fraud* adalah kurangnya etika bekerja dan kurangnya integritas karyawan dalam bekerja dan dapat diproses sesuai dengan hukum yang berlaku
2. Faktor yang dapat terjadinya *human error* karena kurangnya pengetahuan, kelelahan, stres, atau ketidakjelasan dalam prosedur kerja.
3. Pengendalian risiko dengan berbagai cara salah satunya memberikan pelatihan kepada karyawan tentang pentingnya menjaga integritas serta pentingnya tanggung jawab yang harus dipenuhi, sehingga risiko – risiko dapat diminimalisir dengan baik.

Saran

1. Untuk pihak PT Bank Tabungan Negara (Persero).Tbk KC Magelang sebaiknya peningkatan pelatihan karyawan, penerapan teknologi informasi yang canggih, serta pengembangan prosedur verifikasi yang lebih ketat. Penting untuk membangun budaya etika yang kuat di dalam organisasi dan menjalin kolaborasi dengan pihak eksternal untuk berbagi informasi dan praktik terbaik.

2. Bank Tabungan Negara dapat menciptakan lingkungan yang lebih aman dan transparan dalam proses KPR, serta meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan yang diberikan. Melalui upaya berkelanjutan dalam pengendalian risiko, bank tidak hanya dapat mencegah fraud dan *human error*, tetapi juga dapat berkontribusi pada stabilitas sistem keuangan secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Marsya Surinabila, Wanda Diah Pratiwi, Rahmawati, R., Krisna Ayuningtyas, Sri Rahayu, & Budiandru, B. (2023). Pengambilan Keputusan Nasabah Dalam Membuka Rekening Bank Bsi Di Lingkup Mahasiswa Uhamka. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 2(6), 2427–2440.
<https://doi.org/10.53625/jcijurnalcakrawalailmiah.v2i6.4913>
- Murniwati, R. (2024). *Pemenuhan Prasarana , Sarana dan Utilitas Umum Perumahan Subsidi di Padang Pariaman*. 5(1), 18–27.
- OJK. (2024). *2024 Booklet Perbankan Indonesia 1*. 22.
- Romdona, S. (2023). *Teknik Pengumpulan Data*. 3(1), 39–47.
- Sugiono. (2020). *Pdf-Metode-Penelitian-Kuantitatif-Kualitatif-Dan-Rampampd-Sugiyono-2020_Compress.Pdf*.
- SUGRIWIANDINI, S. (2021). *PROSEDUR PEMBERIAN KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR) SECONDHAND PADA PT BANK TABUNGAN NEGARA (Persero) Tbk KANTOR CABANG PEMBANTU ...* 5(November 2024), 7–30. <http://repositori.unsil.ac.id/3625/>