

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dinamika perekonomian nasional tidak dapat dilepaskan dari peran krusial sektor jasa keuangan, di mana industri pembiayaan (*multifinance*) menempati posisi strategis sebagai motor penggerak daya beli masyarakat. Sebagai lembaga intermediasi keuangan non-bank, perusahaan pembiayaan berfungsi menjembatani kesenjangan antara kebutuhan konsumsi dan kapasitas finansial masyarakat pada waktu tertentu. Secara spesifik, industri pembiayaan di Indonesia sangat didominasi oleh penyaluran kredit kendaraan bermotor (K*M) / Kredit Pemilikan Motor (KP*), yang tidak hanya memfasilitasi kebutuhan mobilitas personal, tetapi juga menjadi instrumen esensial dalam mendukung kelancaran distribusi logistik dan operasional bisnis sektor riil. Kontribusi industri ini berdampak langsung pada pertumbuhan industri otomotif manufaktur, penyerapan tenaga kerja, dan pada akhirnya bermuara pada peningkatan Produk Domestik Bruto (PDB) nasional.

Meskipun memiliki potensi pasar yang sangat masif, model bisnis perusahaan pembiayaan secara inheren dihadapkan pada tingkat risiko yang sangat tinggi. Karakteristik utama dari aktivitas penyaluran kredit adalah adanya penyerahan dana atau aset di masa kini dengan harapan pengembalian di masa depan, yang mana rentang waktu tersebut penuh dengan ketidakpastian. Risiko utama yang menjadi ancaman kelangsungan hidup perusahaan *multifinance* adalah

Risiko Kredit Berpotensi Gagal Bayar atau *Non-Performing Financing* (NPF). Tingginya angka NPF bukan sekadar metrik pembukuan yang buruk; ia merepresentasikan dana perusahaan yang tertahan (*sunk cost*), tergerusnya profitabilitas akibat keharusan membentuk pencadangan penghapusan piutang (CKPN), hingga terganggunya rasio likuiditas operasional. Fluktuasi kondisi makroekonomi, ancaman pemutusan hubungan kerja (PHK) di berbagai sektor, hingga badai inflasi yang menurunkan daya beli agregat merupakan faktor-faktor eksternal yang dapat mendisrupsi kemampuan bayar debitur secara tiba-tiba. Urgensi ini semakin nyata mengingat laporan Statistik Lembaga Pembiayaan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat bahwa rasio Non-Performing Financing (NPF) gross perusahaan pembiayaan secara nasional terus menunjukkan fluktuasi yang menuntut kewaspadaan tingkat tinggi dari para pelaku industri (Departemen Perizinan dan Manajemen Krisis Perbankan, 2025)

Lebih jauh lagi, risiko kredit tidak selalu bersumber dari faktor kesulitan ekonomi (*force majeure*), melainkan sering kali dipicu oleh asimetri informasi dan iktikad buruk (*moral hazard*) sejak awal proses pengajuan. Dalam praktiknya, calon debitur memiliki informasi yang jauh lebih lengkap dan akurat mengenai kondisi keuangan dan niat riil mereka dibandingkan dengan pihak kreditur. Kondisi asimetris ini membuka celah yang sangat lebar bagi terjadinya *fraud* atau kecurangan. Modus manipulasi kelayakan kredit semakin hari semakin canggih dan sistematis, mulai dari pemalsuan dokumen identitas (KTP/KK), rekayasa surat keterangan kerja, fabrikasi mutasi rekening bank cetak, manipulasi laporan keuangan usaha (UMKM), hingga skema pengajuan kredit menggunakan nama

orang lain (kredit fiktif/atas nama). Apabila aplikasi-aplikasi yang mengandung *red flags* (indikator kecurangan) ini berhasil lolos dari pengawasan dan berujung pada pencairan dana (*disbursement*), maka perusahaan pembiayaan dipastikan akan menanggung kerugian telak, mengingat proses penagihan (*collection*) maupun penarikan unit agunan (*reposession*) membutuhkan biaya operasional, waktu, dan risiko hukum yang tidak sedikit.

Oleh karena itu, paradigma manajemen risiko di industri pembiayaan modern telah bergeser secara fundamental. Pendekatan reaktif yang bertumpu pada intensitas penagihan di hilir (*back-end collection*) dinilai sudah tidak lagi relevan dan sangat inefisien. Perusahaan pembiayaan kini diwajibkan untuk mengedepankan pendekatan preventif di garis depan (*front-end risk mitigation*), yaitu dengan membangun mekanisme deteksi dini yang presisi sejak tahap akuisisi nasabah (*origination process*). Kualitas portofolio kredit suatu perusahaan pembiayaan pada dasarnya ditentukan oleh seberapa efektif mereka menyaring aplikasi yang masuk. Penolakan terhadap calon debitur yang berisiko tinggi (meskipun berpotensi mengurangi volume penjualan jangka pendek) jauh lebih bernilai bagi kesehatan finansial perusahaan jangka panjang dibandingkan mencairkan kredit yang pada akhirnya berujung macet.

Bank Xxx, sebagai salah satu entitas pembiayaan kendaraan bermotor roda empat yang paling bereputasi di Indonesia, menyadari betul pentingnya strategi preventif tersebut. Menginduk pada standar tata kelola risiko perusahaan Xxx yang konservatif namun presisi, perusahaan ini mengimplementasikan matriks

persetujuan kredit yang sangat ketat. Di tengah persaingan industri multifinance yang semakin berdarah (*red ocean*), di mana banyak kompetitor menurunkan standar persetujuan demi merebut pangsa pasar, Bank Xxx tetap mempertahankan prinsip kehati-hatian (*prudential banking principle*). Implementasi standar kelayakan yang ketat ini menjadi tantangan tersendiri ketika dihadapkan pada realitas operasional di berbagai kantor cabang daerah, salah satunya di wilayah operasional Daerah Istimewa Yogyakarta.

Dinamika ekonomi dan demografi di Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki karakteristik unik yang menghadirkan tingkat kompleksitas analisis kredit yang jauh lebih tinggi dibandingkan dengan kota-kota industri besar seperti Jakarta atau Cikarang. Ekosistem perekonomian Yogyakarta sangat bertumpu pada sektor pariwisata, pendidikan, ekonomi kreatif, dan pergerakan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Dominasi pekerja sektor informal, pedagang konvensional, seniman, hingga pekerja lepas (*freelancer*) mendominasi lanskap calon debitur di wilayah ini. Kondisi ini divalidasi oleh rilis Berita Resmi Statistik Badan Pusat Statistik (BPS) D.I. Yogyakarta pada Mei 2025, yang mencatat bahwa dari total 2,17 juta penduduk bekerja, lebih dari separuhnya, yakni 1,15 juta orang (52,88 persen), terserap pada kegiatan informal yang memiliki kerentanan tinggi terhadap guncangan ekonomi. Kelompok demografis ini umumnya tidak terikat oleh entitas korporasi berskala besar, sehingga mereka sangat jarang memiliki dokumen pembuktian penghasilan tetap yang baku dan terstandarisasi, seperti slip gaji resmi dengan cap perusahaan atau bukti potong pajak (Bukti Potong 1721 A1)(Badan Pusat Statistik Indonesia, 2025).

Ketiadaan dokumen administratif yang solid ini menciptakan ruang abu-abu (*grey area*) yang sangat menantang dalam proses verifikasi. Perusahaan pembiayaan tidak dapat serta-merta menolak aplikasi dari sektor informal, karena hal tersebut berarti melepaskan pangsa pasar terbesar di Yogyakarta. Namun di sisi lain, menerima estimasi pendapatan yang diklaim secara lisan oleh calon nasabah tanpa validasi empiris adalah tindakan bunuh diri bagi perusahaan. Dalam kondisi pasar seperti inilah, proses investigasi lapangan yang komprehensif, observasi visual, dan pembuktian empiris menjadi parameter utama untuk memastikan kemampuan bayar (*capacity*) calon debitur.

Dalam struktur arsitektur mitigasi risiko Bank Xxx, tanggung jawab untuk membongkar ruang abu-abu ini dibebankan pada posisi *Relationship Officer* (RO) atau yang dalam terminologi industri pembiayaan secara umum dikenal sebagai *Credit Marketing Officer* (CMO). RO bertindak sebagai *first line of defense* (garda pertahanan lapis pertama) sekaligus ujung tombak perusahaan. Secara operasional, posisi RO mengemban beban kerja ganda (*dual-role pressure*) yang sering kali saling bertolak belakang. Di satu sisi, RO adalah tenaga pemasar (*sales*) yang ditargetkan secara kuantitatif oleh manajemen cabang untuk merealisasikan volume pencairan kredit harian dan bulanan guna menghasilkan profitabilitas. Namun di sisi lain, RO secara fungsional dituntut untuk menjadi "auditor internal lapangan" yang bertugas memastikan bahwa aplikasi yang diajukan tidak akan menjadi beban kerugian perusahaan di masa depan. Merekalah pihak pertama yang turun langsung ke lapangan (*on the spot*), berinteraksi tatap muka dengan calon debitur,

memverifikasi kesesuaian fisik dokumen, menilai karakter dan psikologis nasabah, hingga memvalidasi skala usaha nasabah di lingkungan operasionalnya.

Efektivitas dari pendeteksian risiko kredit pada tahap krusial ini bergantung pada keandalan dan kualitas atribut kognitif, kompetensi analitis, dan integritas mental individu RO itu sendiri. Faktor internal pertama yang memegang kendali atas ketajaman investigasi lapangan ini adalah Skeptisisme Profesional. Konsep skeptisisme, yang aslinya berakar kuat dari standar pengauditan (Standar Profesional Akuntan Publik/SPAP Seksi 200), mendefinisikan sikap skeptis sebagai suatu postur mental yang mencakup pikiran yang selalu mempertanyakan (*questioning mind*) dan melakukan evaluasi secara kritis terhadap bukti-bukti yang disajikan. Meminjam dan mengadaptasi konsep audit eksternal ini ke dalam ranah operasional RO memberikan perspektif bahwa RO diharamkan untuk bekerja dengan asumsi bahwa semua dokumen dan pernyataan nasabah adalah kebenaran absolut. (Panggabean & Pangaribuan, 2022).

Dalam konteks pembiayaan di lapangan, skeptisisme profesional berarti RO tidak akan mudah percaya pada selembbar cetakan mutasi rekening bersaldo besar tanpa melakukan validasi logis. Di tengah maraknya biro jasa pembuatan dokumen palsu, seorang RO yang skeptis akan menerapkan metode triangulasi: jika nasabah mengaku berprofesi sebagai pedagang grosir dengan omzet ratusan juta per bulan, RO akan melakukan inspeksi visual terhadap kepadatan stok barang di gudang, frekuensi keluar masuk pembeli saat survei, mencocokkan kewajaran nilai perputaran uang di rekening dengan skala fisik usaha, hingga mewawancarai secara

acak sumber-sumber independen di sekitar lokasi (*environmental checking*) seperti ketua RT setempat atau tetangga usaha nasabah. Tanpa adanya dorongan skeptisisme dari dalam diri RO, proses survei lapangan hanya akan menjadi formalitas administratif belaka yang sangat mudah dikelabui oleh debitur fiktif.

Faktor internal kedua yang tidak kalah krusial adalah Kompetensi Analisis (*Credit Analysis Competence*). Skeptisisme tanpa diiringi oleh kompetensi teknis hanya akan menghasilkan kecurigaan yang tidak berdasar (*paranoid*) dan berpotensi menghambat proses bisnis perusahaan. Kompetensi analisis merujuk pada perpaduan antara pengetahuan literasi keuangan, penguasaan parameter *credit scoring*, dan intuisi tajam yang diasah melalui jam terbang empiris. Kompetensi ini bermuara pada kemampuan RO membedah prinsip dasar perkreditan, yaitu 5C (*Character, Capacity, Capital, Collateral, Condition of Economy*).

Kapasitas analitis RO diuji secara nyata ketika mereka harus menghitung struktur pendapatan bersih atau *Disposable Income* (*Capacity*) dari seorang pengusaha rumah makan berskala menengah. RO yang kompeten tidak hanya mendengarkan klaim omzet harian dari nasabah, tetapi mampu membedah Struktur Harga Pokok Penjualan (HPP), biaya operasional karyawan, biaya sewa tempat, hingga pengeluaran rumah tangga debitur, sebelum menyimpulkan rasio *Debt Service Ratio* (DSR). Selain itu, kompetensi analisis juga diperlukan untuk mengidentifikasi "Character" calon debitur melalui penelaahan historis rekam jejak kredit sebelumnya (S*IK O*K/BI Checking/Pe*ind*), serta kepekaan dalam membaca inkonsistensi dari gestur, bahasa tubuh, dan jawaban nasabah selama

proses wawancara. Kesalahan kecil dalam mengkalkulasi rasio atau ketidakmampuan membaca tanda-tanda karakter bermasalah pada fase analisis awal ini akan berakibat fatal pada persetujuan kredit yang salah sasaran.

Selain Skeptisisme dan Kompetensi Analisis, penelitian ini mengidentifikasi faktor internal ketiga yang sangat vital namun kerap diabaikan dalam kajian manajemen risiko multifinance, yaitu Independensi Auditor (dalam hal ini, Independensi RO). Independensi merupakan fondasi integritas yang mengharuskan seseorang untuk bertindak objektif, bebas dari pengaruh, tekanan, maupun kendali pihak mana pun yang memiliki benturan kepentingan (*conflict of interest*) (Maria Turangan et al., 2021). Dalam realitas di lapangan, posisi RO sangat rentan kehilangan independensinya. Hal ini diakibatkan oleh struktur ekosistem penjualan kendaraan yang menempatkan RO pada pusaran interaksi transaksional dengan pihak ketiga, yakni tenaga penjual dari *dealer* atau representatif *showroom* mobil bekas.

Pihak *dealer* atau *showroom* memiliki satu tujuan utama: unit kendaraan laku terjual secepat mungkin tanpa memedulikan risiko jangka panjang (kredit macet), karena risiko kegagalan bayar sepenuhnya akan menjadi tanggungan perusahaan pembiayaan (Bank Xxx). Hal ini sering kali memicu pihak perantara untuk menekan RO agar segera meloloskan aplikasi kredit nasabah mereka, bahkan tidak jarang disertai dengan tekanan intimidatif berupa ancaman akan memindahkan pengajuan aplikasi ke perusahaan multifinance kompetitor (ancaman pemutusan hubungan bisnis). Lebih jauh, ujian terbesar bagi independensi RO adalah adanya iming-iming gratifikasi, komisi tambahan, atau suap secara personal dari pihak

ketiga maupun nasabah agar bersedia menutup mata terhadap manipulasi data, memoles angka keuangan, atau merekayasa foto survei agar aplikasi yang cacat prosedur terlihat layak secara sistem. RO dituntut untuk memiliki determinasi moral dan integritas yang kokoh guna menjaga independensinya. Kegagalan RO dalam mempertahankan independensi merupakan gerbang utama penyebab lonjakan kredit bermasalah yang disebabkan oleh *fraud internal*.

Walau demikian, mengandalkan atribut internal (Skeptisisme, Kompetensi Analisis, dan Independensi) secara eksklusif sangatlah riskan. Teori Atribusi menyatakan bahwa manusia rentan terhadap kelelahan fisik, beban mental operasional (*burnout*), fluktuasi emosi, atau kelalaian (*human error*). RO yang setiap hari dihadapkan pada target harian (*sales pressure*) dapat secara tidak sadar menurunkan kewaspadaannya pada akhir bulan demi mengejar target pencairan. Untuk menjaga agar standar kualitas analisis tetap presisi dan mencegah terjadinya erosi integritas, atribut internal individu ini membutuhkan sandaran atau pagar pembatas berupa atribut eksternal dari lingkungan organisasi. Atribut eksternal tersebut diwujudkan dalam bentuk Proses Monitoring yang ketat.

Proses Monitoring bertindak sebagai instrumen pengendalian mutu operasional (*quality control mechanism*) yang dijalankan oleh struktur hierarki manajerial di atas RO, yakni posisi *Credit Analyst (CA)* dan *Supervisor* (atau Kepala Cabang). Intervensi lingkungan ini diimplementasikan melalui sistem pengawasan berjenjang dan prinsip *check and balance* (empat mata). Setelah RO menyelesaikan investigasi lapangan, berkas tidak dapat disetujui secara sepihak. Berkas tersebut

akan dilempar ke "meja analisis" untuk direviu ulang oleh *Credit Analyst*. CA bertugas sebagai lapis pertahanan kedua yang akan membongkar kembali asumsi-asumsi hitungan RO, memastikan validitas dokumen secara digital, hingga melakukan konfirmasi silang melalui telepon (*phone verification*) kepada pihak kantor nasabah atau kerabat darurat. Di tahap akhir, Supervisor menjalankan fungsi *monitoring* manajerial dengan mengevaluasi kepatuhan prosedur (SOP), mendeteksi apakah RO melakukan kelalaian verifikasi, dan memastikan bahwa tidak ada kompromi standar (*moral hazard*) dalam usulan kredit tersebut. Sinergi Proses Monitoring inilah yang akan menetralkan subjektivitas RO, memperbaiki bias analisis, dan menjamin lahirnya sebuah keputusan pendanaan yang objektif, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan (Riduan & Arif, 2024).

Mayoritas studi terdahulu di bidang ilmu akuntansi dan manajemen umumnya meletakkan variabel-variabel seperti skeptisisme profesional dan independensi pada konteks pengauditan laporan keuangan eksternal oleh Kantor Akuntan Publik (KAP) atau pada divisi Satuan Pengawasan Intern (SPI) tingkat korporat. Sangat terbatas literatur akademik yang mentransformasikan dan mengaplikasikan konsep-konsep luhur pengauditan tersebut ke dalam ranah teknis operasional di industri pembiayaan, spesifik pada peran seorang *Relationship Officer* yang secara harfiah bertindak sebagai "auditor lapangan" untuk urusan kelayakan kredit. Pemetaan variabel ini menghadirkan sebuah kebaruan (*novelty*) penelitian yang tidak hanya memperkaya literatur akademis mengenai aplikasi Teori Atribusi dalam mitigasi risiko lintas disiplin ilmu, tetapi juga memberikan kontribusi praktis berupa rekomendasi tata kelola manajerial bagi industri pembiayaan.

Berdasarkan paparan kompleksitas di atas, di mana keberhasilan pencegahan kerugian kredit macet bermuara pada konvergensi kualitas individu di garda terdepan dan sistem pengawasan lingkungan kerjanya, perlu dilakukan sebuah investigasi kualitatif yang mendalam dan komprehensif. Atas dasar pemikiran strategis dan landasan teoritis tersebut, peneliti merasa tergugah dan memandang krusial untuk menyusun proposal penelitian skripsi dengan judul: **"Analisis Efektivitas Deteksi Risiko Pembiayaan oleh Relationship Officer menggunakan Skeptisisme Profesional, Kompetensi Analisis, Independensi dan Proses Monitoring - Studi Kasus pada Bank Xxx Cabang Yogyakarta."**

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan argumentasi pada latar belakang masalah, penelitian kualitatif ini merumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

Apakah deteksi risiko pembiayaan oleh Relationship Officer di Bank Xxx sudah efektif jika ditinjau dari aspek Skeptisisme profesional, Kompetensi analisis, Independensi, dan proses monitoring?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan argumentasi pada latar belakang masalah, penelitian kualitatif ini merumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

Apakah deteksi risiko pembiayaan oleh Relationship Officer di Bank Xxx sudah efektif jika ditinjau dari aspek Skeptisisme profesional, Kompetensi analisis, Independensi, dan proses monitoring?

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan manfaat yang berarti, baik dari segi teoretis maupun dari segi praktis bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Adapun rincian manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1. Manfaat Teoretis

1. **Pengayaan Kajian Literatur Pengauditan:** Penelitian ini diharapkan mampu memperkaya literatur akademis di bidang akuntansi, khususnya terkait penerapan konsep-konsep murni pengauditan (seperti skeptisisme profesional dan independensi) ke dalam ranah operasional manajemen risiko pembiayaan (*multifinance*).
2. **Ekspansi Penerapan Teori Atribusi:** Memberikan bukti empiris berbasis kualitatif mengenai bagaimana Teori Atribusi bekerja di lapangan. Penelitian ini mengonfirmasi bagaimana interaksi antara atribut internal (karakter kognitif dan integritas individu) dengan atribut eksternal (pengendalian mutu manajerial) beroperasi secara sinergis dalam mencegah *fraud*.
3. **Pengisian Celah Riset (*Research Gap*):** Mengisi kekosongan literatur yang selama ini lebih banyak memfokuskan variabel skeptisisme dan

independensi pada profesi auditor eksternal (KAP), dengan membawanya pada konteks praktisi garda terdepan (*Relationship Officer*) yang bertindak sebagai auditor internal lapangan.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. **Bagi Bank Xxx (Manajemen dan Perusahaan):** Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan strategis bagi manajemen dalam memetakan celah risiko (*loophole*) pada proses akuisisi nasabah. Temuan di lapangan dapat digunakan untuk menyempurnakan Standar Operasional Prosedur (SOP), merancang modul pelatihan ketajaman analisis bagi RO baru, serta memperketat parameter sistem monitoring guna menekan angka *Non-Performing Financing* (NPF).
2. **Bagi Praktisi (*Relationship Officer* dan *Credit Analyst*):** Memberikan wawasan dan refleksi kesadaran (*self-awareness*) bagi para praktisi di garda terdepan mengenai pentingnya menjaga ketahanan mental (independensi) dari tekanan pihak ketiga, serta betapa krusialnya sikap skeptis dalam melindungi karir mereka dan aset perusahaan dari manipulasi data fiktif.
3. **Bagi Peneliti Selanjutnya:** Dapat dijadikan sebagai literatur rujukan dan titik tolak bagi akademisi maupun mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang berminat melakukan penelitian lanjutan dengan topik sejenis, baik menggunakan pendekatan kualitatif pada institusi yang berbeda, maupun mengembangkannya ke arah penelitian kuantitatif dengan cakupan sampel yang lebih luas.