

**SISTEM INFORMASI KREDIT UNTUK MENINGKATKAN  
KECEPATAN PELAYANAN DAN PERBAIKAN KINERJA  
DI BIDANG PERKREDITAN**

**TESIS**

**OLEH**

**KUSWANA WIDYANATA  
NIM : 8112407.015**



No. INDUK	
TGL. TERIMA	21-04-2009
<del>NO. SKRIPSI</del> NAMA	MM
No. DAFTAR	
KONTAK	

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
JULI 2008**

**SISTEM INFORMASI KREDIT  
UNTUK MENINGKATKAN KECEPATAN PELAYANAN  
DAN PERBAIKAN KINERJA  
DI BIDANG PERKREDITAN**

**TESIS**

Diajukan kepada  
Universitas Katolik Widya Mandala  
untuk memenuhi persyaratan  
dalam menyelesaikan program Magister  
Manajemen

OLEH

**KUSWANA WIDYANATA**

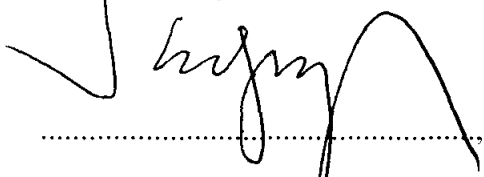
NIM : 8112407.015

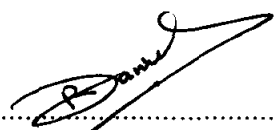
**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER  
JULI 2008**

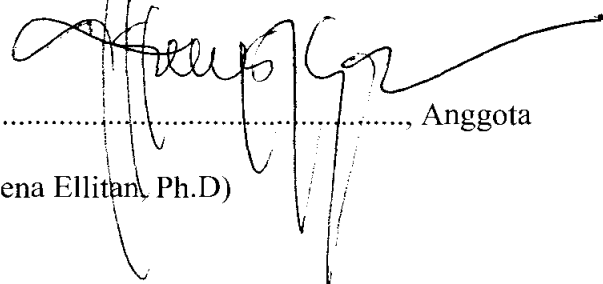
## PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TESIS

Tesis oleh Kuswana Widyanata ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 17 Juli 2008.


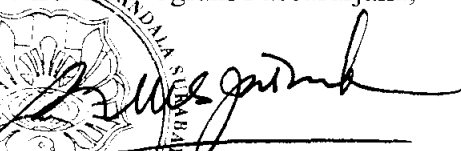
Dewan Penguji

  
....., Ketua  
(Prof. Dr. Soedjono Abipraja)

  
....., Sekretaris  
(Dr. rer. pol. Debby Ratna Daniel, Ak)

  
....., Anggota  
(Lena Ellitan, Ph.D)

Mengetahui,

  
Direktur Program Pascasarjana,  
  
(Prof. Dr. Wuri Soedjatmiko)

## **PENETAPAN PANITIA PENGUJI TESIS**

**Tesis ini telah diuji dan dinilai**

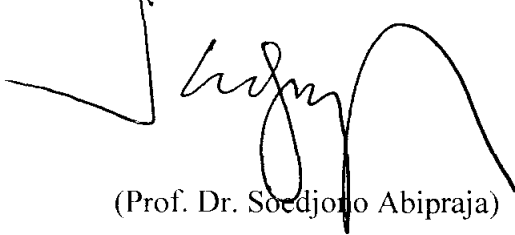
**Oleh Panitia Penguji pada**

**Program Pascasarjana Unika Widya Mandala Surabaya**

**Pada tanggal 17 bulan Juli tahun 2008**

Panitia Penguji,

1. Ketua



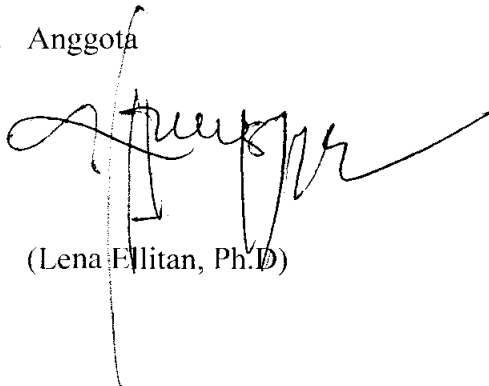
(Prof. Dr. Soedjono Abipraja)

2. Sekretaris



(Dr. rer. pol. Debby Ratna Daniel, Ak)

3. Anggota



(Lena Ellitan, Ph.D)

**UCAPAN TERIMA KASIH**

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji Syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, bahwa atas berkat dan karunia serta anugerahNya, kami telah dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini dengan baik.

Suatu kesempatan yang telah kami peroleh, sehingga kami dapat menempuh pendidikan Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan diberikan kesempatan melakukan penelitian di BPR ADS guna memberikan sumbangsih pemikiran dan wawasan guna pengembangan kegiatan usahanya.

Kami telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan pengarahan serta semangat dari berbagai pihak demi terselesaikannya tesis ini, oleh karena itu kami ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Prof. Dr. J.S. Ami Soewandi, selaku Rektor Unika Widya Mandala Surabaya yang senantiasa memberikan pengarahan sehingga proses belajar mengajar dapat berlangsung dengan baik.
2. Prof. Dr. Wuri Soedjatmiko, selaku Direktur Program Pascasarjana Unika Widya Mandala Surabaya yang senantiasa memberikan semangat dan pengarahan sehingga kegiatan perkuliahan dapat berjalan dengan lancar.
3. Dr.rer pol. Debby Ratna Daniel,Ak., selaku pembimbing dan dosen mata kuliah *Management Information System* yang tanpa henti-hentinya

memberikan sumbangan pikiran, arahan maupun semangat kepada kami hingga terselesaikan penyusunan tesis ini.

4. Prof. Dr. Soedjono Abipraja yang bersedia meluangkan waktunya dalam memberikan masukan bagi tertibnya penyusunan tesis ini dalam kesempatan ujian proposal beberapa waktu yang lalu.
5. Prof. V. Henky Supit, S.E., Ak yang juga turut memberikan masukan dalam proses penyusunan tesis ini dalam kesempatan ujian proposal beberapa waktu yang lalu.
6. Segenap dosen pengajar di Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala yang baik secara langsung maupun tidak langsung ikut membimbing serta memberikan beragam ilmu pengetahuan selama kami menempuh pendidikan.
7. Bapak Suhartono selaku pemilik BPR ADS yang juga turut memberikan dorongan dan kesempatan kepada kami untuk boleh melakukan penelitian guna penyusunan tesis ini
8. Ibu Diah Widhi Puspita, S.Psi selaku Direktur BPR ADS, Sdri. Ratna Septi Hariyanti, S.E. selaku Kepala Bagian Operasional juga Sdri. Sri Budi Purwaningsih, S.H.,MKn maupun segenap rekan-rekan kami yang juga telah berkenan membantu kami dalam memberikan informasi dalam mendukung penelitian ini.

9. Yang terkasih Titik Wahyuni dan juga anak-anak tercinta Bryan Mattheus Widyanata dan Bellinda Margaretha Widyanata yang senantiasa mendoakan dan memberikan dorongan semangat serta perhatian sehingga kami mampu menyelesaikan penyusunan tesis ini dengan baik.
10. Seluruh teman-teman Angkatan XV atas semua kerjasama maupun kebersamaan yang telah terjalin selama menempuh pendidikan.
11. Mbak Novi, Mbak Fifi dan Mas Harry (bagian administrasi Pascasarjana) atas informasi-informasi yang diberikan selama ini.
12. Rekan-rekan GKI Pregolan Bunder khususnya dalam Kelompok Bina Keluarga (KBK) Andry – Solaiman yang senantiasa mendoakan dan memberikan semangat dalam penyelesaian tesis ini.
13. Akhirnya kepada semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Sebagai manusia yang mempunyai keterbatasan pengetahuan dan daya pikir, saya mohon maaf apabila terdapat kelemahan dan kekurangan dalam tesis ini. Kritik dan saran yang membangun dalam penyempurnaan tesis ini senantiasa terbuka lebar sehingga di masa yang akan datang kami dapat membuat karya tulis yang lebih baik lagi.

Surabaya, 08 Juli 2008

**Kuswana Widyanata**



# **ABSTRACT**

## ABSTRACT

Operational Information System give information related with the operation of system and procedure in credit activity utilize to reach the specific purpose. In the process of credit application, availability of accurate information and data, relevant and also up to date is assisting the decision maker (credit committee) in specifying its consideration to be obtained the decision which with quality, till become productive credit and deliver earnings to bank.

The problems which there are in credit process in BPR ADS is incomplete credit database but in the form of modestly and is not very informative, making of credit report manually, all process application of credit done manually use standard forms which printed by bank, filled to use handwriting, even credit parameter do not be executed consistently. Credit analyze also do by officer of Marketing. The old credit information system is not enable credit process quickerly so that fail to compete with other bank.

Designing a new Credit Information System is expected can push compliance at immeasurable of rule and regulation into effect specially about credit as mirror in created database later, also applying of expert system coming from credit parameter in such system. Other target to reach the speed of credit process in order not too long as seen from applying of system analyse expected credit can give accurate information to credit decision maker (Credit Committee). Finally also strengthen creation of different strategy utilize to support excellence in the competition.

**Keywords :** Expert System, Decision Support System, Competitive Advantage, Effectiveness and Efficiency

# **RINGKASAN**

## RINGKASAN

BPR ADS adalah unit usaha yang bergerak di bidang Perbankan. BPR ADS menyadari benar akan perlunya Sistem Informasi Kredit yang baik dan benar untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat kepada nasabah serta pengelolaan kredit yang berkualitas dan produktif.

Sistem Informasi Kredit adalah sistem informasi untuk mendukung manajemen dalam mengatasi permasalahan di bidang perkreditan dan memudahkan manajemen dalam menyusun data-data nasabah maupun pengambilan keputusan kredit. Kepatuhan terhadap sistem dan prosedur perusahaan guna mencapai kinerja yang lebih baik. Struktur model yang digunakan meliputi subsistem *input* yang mengumpulkan data dan informasi dari dalam dan luar bank, *database* di mana data disimpan, dan subsistem *output* yang mengubah data menjadi informasi. Teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Model Sistem Informasi Operasional dan teori-teori lain yang mendukungnya.

Kerangka Penelitian yang ditampilkan adalah menggabungkan konsep *prudential banking*, strategi dengan teori sistem informasi operasional. Penggunaan Sistem Informasi Operasional yang baik akan menghasilkan keputusan kredit yang berkualitas, proses yang cepat dan praktis serta patuh kepada peraturan dan ketentuan yang berlaku baik dari dalam maupun peraturan lain seperti peraturan Bank Indonesia. Apabila ketiga hal ini dipenuhi maka keunggulan bersaing dan kinerja keuangan yang meningkat dapat tercapai.

Metode penelitian yang digunakan adalah yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif oleh Sugiyono dengan manajemen BPR ADS di Gresik, nasabah, dan pesaing sebagai sumber data. Format bab metode penelitian untuk penelitian kualitatif menyesuaikan dengan kaidah metode penelitian kualitatif.

Hasil analisis menunjukkan bahwa sistem informasi kredit yang ada mengandung banyak kelemahan sehingga tidak mendukung penciptaan kredit yang berkualitas. Begitu juga pada proses permohonan kredit tidak terkomputerisasi, maka rawan terdapatnya manipulasi data dan informasi

Pada pembahasan ditampilkan hasil pengembangan dari Sistem Informasi Kredit BPR ADS berdasarkan teori-teori yang digunakan karena informasi yang lengkap, akurat dan *up to date* tidak hanya membantu menghasilkan keputusan yang berkualitas, tetapi juga dapat meningkatkan kinerja keuangan maupun memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah sebagai modal keunggulan bersaing.

# DAFTAR ISI

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PRASYARAT GELAR .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING TESIS .....	iii
PENETAPAN PANITIA PENGUJI TESIS.....	iv
PERSETUJUAN PENGESAHAN TESIS.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
ABSTRACT.....	ix
RINGKASAN.....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxii
BAB 1 : PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Permasalahan .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.3.1. Tujuan Umum .....	7
1.3.2. Tujuan Khusus .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	8

BAB 2 : TINJAUAN KEPUSTAKAAN .....	10
2.1. Landasan Teoritik .....	10
2.1.1. Prinsip-prinsip Perk reditan.....	10
2.1.2. Manajemen Risiko .....	12
2.1.3. Beberapa hal pendukung yang berkaitan dengan pengendalian risiko dalam pengelolaan bank terutama yang berkait dengan risiko kredit.....	14
2.1.3.1. Tata Kelola Bank .....	14
2.1.3.2. Batas Maksimum Pemberian Kredit .....	15
2.1.3.3. Analisis Kredit .....	19
2.1.3.4. Penyisihan Penghapusan Aktiva Produktif ....	21
2.1.4. Rencana Kerja Tahunan .....	22
2.1.5. Sistem Informasi Operasional .....	23
2.1.5.1. Subsystem Input .....	24
2.1.5.2. Subsystem Output .....	27
2.1.6. Struktur Database Relasional .....	29
2.1.7. Expert System .....	30
2.1.8. Decision Support System .....	33
2.1.9. Sistem Informasi Stratejik .....	36
2.2. Penilaian Kinerja Perkreditan .....	39

2.2.1. Percepatan Pelayanan .....	41
2.3. Jurnal yang relevan .....	42
<b>BAB 3 : KERANGKA PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
3.1. Strategi .....	47
3.2. Sistem Informasi Operasional .....	48
3.3. Hasil Yang Diharapkan .....	50
3.4. Tujuan Bisnis .....	50
3.5. Expert System .....	50
3.6. Decision Support System .....	53
<b>BAB 4 : METODE PENELITIAN.....</b>	<b>54</b>
4.1. Jenis Penelitian .....	54
4.2. Alasan Pemilihan Metode Kualitatif .....	54
4.3. Batasan Penelitian .....	57
4.4. Lokasi Penelitian .....	57
4.5. Jangka Waktu Penelitian .....	58
4.6. Sumber Data .....	58
4.7. Informasi Penelitian .....	60
4.8. Metode Pengumpulan Data .....	61
4.9 Teknik Analisis .....	63



BAB 5 : ANALISIS HASIL PENELITIAN.....	66
5.1. Gambaran Umum Perusahaan .....	66
5.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan .....	66
5.1.2. Lokasi Perusahaan .....	67
5.1.3. Produk Bank .....	68
5.1.4. Struktur Organisasi Perusahaan .....	72
5.1.5. Hari dan Jam Kerja Karyawan .....	79
5.1.6. Pelaporan Perkreditan .....	79
5.2. Analisis Sumber Penyaluran Dana .....	87
5.3. Analisis Hasil Penelitian .....	89.
5.3.1. Input Subsystem .....	90
5.3.1.1. Transactional Processing System.....	91
5.3.1.2 Operation Engineering Subsystem.....	93
5.3.1.3. Operation Intelligent Subsystem .....	128
5.3.2. Database.....	131
5.3.3. Output Subsystem .....	140
5.3.3.1. Operating Subsystem .....	140
5.3.3.2. Inventory Subsystem .....	141
5.3.3.3. Quality Subsystem .....	145
5.4. Strategi Bersaing Yang Diterapkan .....	150

BAB 6 : PEMBAHASAN .....	153
6.1. Analisis Sistem Informasi Kredit.....	153
6.2. Perancangan Sistem Informasi Kredit.....	156
6.2.1. Input Subsystem .....	160
6.2.1.1. Transaction Processing Subsystem .....	160
6.2.1.2. Operating Engineering Subsystem.....	161
6.2.1.3. Operation Intelligent Subsystem.....	161
6.2.2. Database .....	161
Desain Database .....	162
6.2.3. Analisis Kredit .....	181
6.2.4. Rekomendasi.....	192
6.2.5. Komite Kredit.....	207
6.2.6. Output Subsystem.....	207
6.2.6.1. Operating Subsystem.....	208
6.2.6.2. Inventory Subsystem.....	208
6.2.6.3. Quality Subsystem.....	209
6.3. Perancangan Decision Support System dan Expert System....	212
6.3.1. Perancangan Decision Support System.....	213
6.3.1.1. Report Writing Software.....	230
6.3.1.2. Mathematical Software.....	231

6.3.2. Perancangan Expert System.....	218
6.3.2.1. ES terhadap Data Nasabah.....	219
6.3.2.2. ES terhadap Data Usaha.....	220
6.3.2.3. ES terhadap Data Keuangan.....	220
6.3.2.4. ES terhadap Data Agunan.....	221
6.4. Perancangan Network System.....	223
6.5. Dukungan terhadap Strategi Bersaing.....	224
6.6. Tujuan Akhir.....	227
6.7. Keterbatasan dalam penelitian.....	227
6.8. Uji Coba Program Analisis Kredit.....	227

## BAB 7 : SIMPULAN DAN SARAN

7.1. Simpulan.....	231
7.2. Saran.....	234

DAFTAR KEPUSTAKAAN.....	236
-------------------------	-----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Model Sistem Informasi Operasional .....	24
2.2. Model Sistem Pengolahan Transaksi.....	26
2.3. Model Expert System .....	31
2.4. Elemen dalam Proses Pemecahan Masalah.....	34
3.1. Kerangka Permasalahan dan Desain Sistem Informasi Kredit.....	45
3.2. Kerangka Penelitian.....	46
4.1. Alur Penelitian.....	56
5.1. Struktur Organisasi BPR ADS.....	72
5.2. Laporan Nominatif Kredit.....	80
5.3. Laporan BMPK.....	82
5.4. Laporan PPAP.....	83
5.5. Laporan Realisasi Kredit.....	85
5.6. Laporan Perkembangan Kredit Yang Diberikan menurut Penggolongannya.....	86
5.7. Sumber dan Penggunaan Dana.....	88
5.8. Sistem Informasi Operasional BPR ADS.....	90
5.9. Bagan Pemrosesan Kredit.....	94

5.10. Formulir Permohonan Kredit.....	96
5.11. Check List Dokumen Kredit.....	97
5.12. Formulir Analisis Kredit.....	99
5.13. Bagan Analisis Kredit.....	100
5.14. Formulir Analisis Yuridis.....	102
5.15. Analisis Yuridis.....	103
5.16. Formulir Keputusan Komite Kredit. ....	104
5.17. Bagan Aliran Kredit Bermasalah.....	110
5.18. Memo Pencairan Kredit.....	121
5.19. Kwitansi Pinjaman.....	121
5.20. Arus Dokumen Prosedur Penyelesaian Kredit.....	124
5.21. Parameter Analisis Kredit.....	127
5.22. Master Nasabah.....	131
5.23. Master Kredit dan Agunan.....	132
5.24. Kartu Pinjaman Debitur.....	134
5.25. Database Yang Diterapkan BPR ADS.....	136
5.26. Proses Kredit Berdasarkan Lamanya Hari.....	143
6.1. Model Sistem Informasi Operasional Baru pada pemrosesan permohonan kredit di BPR ADS.....	156
6.2. Alur Data Analisis Kredit.....	158
6.3. Relasi Antar Komponen Analisis Kredit.....	159

6.4. Desain Database Terintegrasi Antar Bagian .....	163
6.5. Database Nasabah dan Bidang Usaha.....	166
6.6. Database Kredit yang dimohon dan riwayat kredit.....	167
6.7. Database Nasabah.....	169
6.8. Database Pasangan Kawin Nasabah. ....	170
6.9. Database Riwayat Kredit dan Kepemilikan Rekening.....	171
6.10.Database Kegiatan Usaha Yang Akan Dibiayai.....	172
6.11.Database Keuangan.....	174
6.12.Database Harta Kekayaan.....	176
6.13.Database Agunan untuk Tanah dengan atau tanpa bangunan.....	178
6.14.Database Agunan untuk Kendaraan Bermotor.....	179
6.15.Database Agunan untuk Stand Pasar dan Total Nilai Agunan.....	180
6.16.Analisis Kemampuan Keuangan.....	183
6.17.Analisis Agunan.....	185
6.18.Analisis Debitur dan Usaha.....	188
6.19.Analisis Kelengkapan Dokumen.....	189
6.20.Skoring atas Uraian Agunan.....	194
6.21.Skoring atas Uraian Debitur.....	196
6.22.Skor atas Kegiatan Usaha.....	197
6.23.Skor atas kelengkapan Dokumen.....	199
6.24.Skor atas Kepatuhan dan Ketaatan Peraturan dan Ketentuan.....	200

6.25.Rekomendasi Akhir.....	203
6.26.Proses Kredit berdasarkan lamanya hari (sistem baru).....	225

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
5.1. Rekapitulasi Penilaian Tingkat Kesehatan Tahun 2001.....	67
5.2. Rekapitulasi Jumlah Karyawan.....	73
5.3. Rekapitulasi Karyawan berdasarkan Tingkat Pendidikan. ....	73
5.4. Batas Wewenang Memutus Kredit.....	118
5.5. Rencana Pemberian Kredit Tahunan.....	129
5.6. Penyebab Kredit Bermasalah.....	147
5.7. Perkembangan NPL.....	157
5.8. Prosentase Komposisi Pendapatan BPR ADS.....	157



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Daftar Pertanyaan.....	238
2. Cuplikan Peraturan Bank Indonesia tentang KAP dan PPAP.....	240
3. Laporan Non Performing Loan Nopember 2007.....	245
4. Hasil Observasi Penerapan Program Analisis Kredit.....	246