

**TELAAH KUALITAS INFORMASI PENGAWASAN KREDIT
TERHADAP NON PERFORMING LOAN (STUDI KASUS : PT. BANK
TABUNGAN NEGARA (Persero) Tbk. KANTOR CABANG SURAKARTA)**



TUGAS AKHIR

Disusun untuk melengkap tugas akhir dan memenuhi persyaratan untuk mencapai gelar Ahli Madya Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sebelas Maret

Oleh :

DEVIDA MAHESTI ANENDA PUTRI

NIM F3614036

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III KEUANGAN DAN PERBANKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS SEBELAS MARET**

SURAKARTA

2017

ABSTRAK

TELAAH KUALITAS INFORMASI PENGAWASAN KREDIT TERHADAP *NON PERFORMING LOAN* (STUDI KASUS : PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk. KANTOR CABANG SURAKARTA)

DEVIDA MAHESTI ANENDA PUTRI

F3614036

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mekanisme pengawasan kredit berdasarkan sistem informasi manajemen beserta kualitas informasi yang dihasilkan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Surakarta dan untuk mengetahui apakah dengan pengaruh kualitas informasi pada pengawasan kredit dapat menekan NPL.

Teknik pembahasan penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dengan cara melakukan observasi langsung terhadap tindakan pengawasan kredit pada PT. BTN (Persero) Tbk. Cabang Surakarta dan wawancara langsung dengan *staff* BTN bagian CCRU dan data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan, buku-buku dan sumber internet yang terkait dengan masalah yang diteliti.

Berdasarkan hasil penelitian, penulis mengambil kesimpulan bahwa pelaksanaan mekanisme pengawasan kredit berdasarkan sistem informasi manajemen melalui tahap pembagian wewenang yang jelas, pembagian kolektibilitas, kredit dikarantina (DRBM), pembinaan dan penagihan kredit yang akan/telah bermasalah, penyelamatan kredit dengan cara restrukturisasi, dan penggunaan teknologi informasi dalam setiap kegiatan pengawasan kredit, yaitu menggunakan Komputer, Printer, *Desk call* (telepon), *SMS Blast*, *Greenscreen*, *iColl*, *iLoan* dan transportasi. Pengawasan kredit telah berjalan dengan sistematis dengan teknologi informasi sehingga tugas yang dilakukan oleh CCRU menjadi jelas. Kualitas informasi dalam operasional pengawasan kredit secara keseluruhan sudah "Sangat Baik" dengan adanya SDM yang berkompeten, *Hardware* yang baik dan lengkap, dan *Software* yang mudah digunakan dengan penilaian *Greenscreen* sebesar 86,25 dan *iColl* sebesar 81,25 dengan kategori "Sangat Baik", sedangkan *iLoan* sebesar 76,25 dengan kategori "Baik". Pernyataan tersebut dibuktikan dengan turunnya NPL tahun 2015 sebesar 5,32% menjadi 3,59% pada tahun 2016 atau turun sebanyak 1,73%. Faktor penyebab turunnya NPL tahun 2016 karena Bank BTN sudah mulai menggunakan *iColl* dan *iLoan* pada tahun 2016. Faktor lainnya karena turunnya suku bunga tahun 2015 sebesar 14% menjadi 12,50% pada tahun 2016.

Saran dari penulis adalah sebaiknya pembinaan jangan hanya difokuskan kepada kredit bermasalah saja tetapi pembinaan debitur kualitas lancar perlu dilakukan lebih intensif melalui administratif surat, *SMS Blast* atau kunjungan rutin paling tidak 3 bulan sekali dan BTN meningkatkan kualitas informasinya.

Kata Kunci : **Kualitas Informasi, Pengawasan Kredit, PT. BTN (Persero) Tbk.**

ABSTRACT

A STUDY ON THE INFORMATION QUALITY OF LOAN OVERSEEING OVER NON-PERFORMING LOAN (A CASE STUDY ON SURAKARTA BRANCH OFFICE OF PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk)

DEVIDA MAHESTI ANENDA PUTRI

F3614036

This research aimed to find out the mechanism of loan overseeing based on management information system and information quality produced by Surakarta Branch Office of PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk and to find out whether or not the effect of information quality on the loan overseeing can suppress NPL.

The research method employed was descriptive qualitative analytical one. The types of data used were primary data obtained from direct observation on loan overseeing action in Surakarta Branch Office of PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk and direct interview with the staff of BTN in CCRU division, and secondary data deriving from library study, books, and internet source relevant to the problem studied.

Considering the result of research, the writer concluded that the implementation of loan overseeing mechanism based on management information system through the stages of clear authority distribution, collectability sharing, quarantined loan, building and collecting the potential non-performing/non-performing loan, loan rescuing by means of restructuring, and information technology use in every loan overseeing activity, using Computer, Printer, Desk Call (phone), SMS Blast, Greenscreen, iColl, iLoan, and transportation. Loan overseeing had run systematically with information technology so that the duty undertaken by CCRU became clear. Overall, information quality in the operational loan overseeing had been very good in the presence of competent human resource, good and complete hardware, usable software with Greenscreen rating of 86,25 and iColl of 81,25 belonging to "very good" category, and iLoan of 76,25 belonging to "good" category". This statement could be seen from the decreased NPL rate by 5,32% in 2015 to 3,59% in 2016 and itis decreased by 1,73%. The factor contributing the decreased NPL rate in 2016 was that because Bank BTN had begun to use iColl and iLoan in 2016. Another factor was the decreased interest rate from 14% in 2015 to 12,50% in 2016.

The author recommended that the building should focus not only on the non-performing loan but also good-performing debtor through more intensive building in the term of mail administration, SMS Blast or routine visit at least once a month by BTN to improve its information quality.

Keywords: Information Quality, Loan Overseeing, PT. BTN (Persero) Tbk.

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan judul :

“TELAAH KUALITAS INFORMASI PENGAWASAN KREDIT TERHADAP *NON PERFORMING LOAN* (STUDI KASUS PT. BANK TABUNGAN NEGARA (Persero) Tbk. KANTOR CABANG SURAKARTA)”

Disusun oleh :

Nama : Devida Mahesti Anenda Putri

NIM : F3614036

Tugas Akhir telah disetujui dan diterima dengan baik oleh Dosen Pembimbing untuk diujikan dihadapan Penguji Tugas Akhir guna mencapai gelar Ahli Madya Program Diploma III Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Surakarta, 15 Juni 2017

Dosen Pembimbing,



Johadi, S.E., M.Sc

NIP. 1980091420151201

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan judul :

“TELAAH KUALITAS INFORMASI PENGAWASAN KREDIT TERHADAP NON PERFORMING LOAN (STUDI KASUS : PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG SURAKARTA)”

Disusun oleh :

Nama : Devida Mahesti Anenda Putri

NIM : F3614036

Telah disetujui dan disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir guna mencapai gelar Ahli Madya Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta

Surakarta,Juli 2017

Tim Penguji Tugas Akhir

Tanda Tangan

A. Dewi Ismoyowati S.E., M.Ec.Dev

NIP. 1986112920130201

(.....)

Dosen Penguji

B. Johadi, S.E., M.Sc

NIP. 1980091420151201

(.....)

Dosen Pembimbing

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Jangan lihat masa lampau dengan penyesalan; jangan pula lihat masa depan dengan ketakutan; tapi lihatlah sekitar anda dengan penuh kesadaran.” (James Thurber)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan , maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain”. (Q.S. Al insyirah : 6-7)

“Musuh yang paling berbahaya diatas dunia ini adalah penakut dan bimbang.Teman yang paling setia, hanyalah keberanian dan keyakinan yang teguh.” (Andrew Jackson)

“Jika satu pintu tertutup, maka seharusnya pintu lain sedang terbuka. Jika satu kesempatan hilang, pun satu kesempatan lain justru muncul.” (Darwis Tere Liye)

Karya ini dipersembahkan kepada :

- ✓ Allah SWT
- ✓ Bapak, Ibu, Adik dan seluruh keluarga tercinta.
- ✓ Sahabat-sahabatku dan Teman-teman KP angkatan 2014
- ✓ Pembimbing dan seluruh dosen FEB
- ✓ Almamater, Universitas Sebelas Maret.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “TELAAH KUALITAS INFORMASI PENGAWASAN KREDIT TERHADAP *NON PERFORMING LOAN* (STUDI KASUS : PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK.KANTOR CABANG SURAKARTA)”. Tugas Akhir ini disusun guna melengkapi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya program Diploma III Keuangan dan Perbankan Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini terwujud berkat bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini perkenankanlah penulis menghaturkan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Hunik Sri Runing selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNS.
2. Bapak Drs. Kresno Sarosa Pribadi, M.Si, selaku Ketua Program Diploma III Keuangan dan Perbankan UNS.
3. Bapak Johadi, S.E., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing, yang telah meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan bimbingan dan pengarahan pada pengerjaan Tugas Akhir ini.
4. Ibu Dewi Ismoyowati S.E., M.Ec.Dev selaku Dosen Penguji Tugas Akhir.
5. Ibu Dra. Nunung Sri Mulyani, selaku dosen Pembimbing Akademik.
6. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNS yang telah membekali ilmu pengetahuan selama berada di bangku perkuliahan.

7. Bapak Hari Mulyanto selaku DBM *Supporting* dan Ibu Rika Adriningtyas Woning selaku *Branch Coordinator* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. KC Surakarta yang telah memberi kesempatan untuk magang.
8. Seluruh karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Surakarta, khususnya bagian CCRU yang telah memberikan bimbingan, informasi dan data-data yang dibutuhkan untuk mendukung penulisan Tugas Akhir.
9. Kedua Orang Tua dan Adik yang selalu mendoakan, menyemangati dan mengorbankan banyak waktu dan banyak hal untuk mendukungku.
10. Maulia Siti Mukharohmah selaku rekan magang, Esti Rahayu selaku sahabat baik pemberi saran, Susi Wardani, Anggit Amalia, Yekti Rizki, Desthya KC, Surya Adi, Dhuka Ikhwan dan Naufal Ikko selaku rekan berjuang bersama selama bimbingan dan teman-teman Prodi Keuangan dan Perbankan Angkatan 2014 yang telah berjuang bersama ketika kuliah sampai penulisan Tugas Akhir ini.
11. Anggita Puspitasari, Andromeda Nova H selaku sahabat terbaik dan seluruh Keluarga Rewo yang telah mendukung, mendoakan dan memberi semangat.
12. Semua pihak yang telah membantu penulisan Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, namun penulis berharap Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi mereka yang membutuhkan ilmu, khususnya bagi penulis sendiri. Semoga Allah SWT memberikan taufik dan hidayah-Nya kepada kita semua. Amin.

Surakarta, 08 Juni 2017

-
Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Batasan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	7
F. Metode Penelitian	8
G. Teknik Pengumpulan Data.....	10
H. Teknik Pembahasan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. BANK	
1. Pengertian Bank.....	12
2. Jenis Bank.....	13

B. MANAJEMEN PERKREDITAN

1. Pengertian Kredit	17
2. Unsur-Unsur Kredit	18
3. Tujuan Kredit	19
4. Jenis-Jenis Kredit	20
5. Prinsip Pemberian Kredit	23
6. Kolektibilitas Kredit	24
7. Risiko Kredit	26
8. Kredit Bermasalah	26
a. Pengertian Kredit Bermasalah	26
b. Penyebab Kredit Bermasalah	27
c. Penyelamatan Kredit	30
9. Pengelolaan dan Pengawasan Kredit	31
9.1 Administrasi Kredit	31
a. Pengertian Administrasi Kredit	31
b. Fungsi Administrasi Kredit	32
c. Komponen Administrasi Kredit	32
9.2 Pengawasan Kredit	33
a. Pengertian Pengawasan Kredit	33
b. Pengawasan Kredit Dalam Arti Luas	34
c. Jenis-Jenis Pengawasan Kredit	35
d. Tujuan Pengawasan Kredit	37
e. Sarana Pengawasan Kredit	37
f. Teknik Pengawasan Kredit	38
g. Aspek Pengawasan Kredit	42

C. SISTEM INFORMASI MANAJEMEN

1. Pengertian Sistem Informasi Manajemen	43
2. Teknologi Informasi	44
3. Sistem Informasi Manajemen Mempengaruhi Organisasi dan Perusahaan	44
4. Kualitas Informasi	46

D. STUDI LITERATUR	
1. Penelitian Sebelumnya.....	50
2. Originalitas.....	52
3. Kerangka Pemikiran	53
BAB III PEMBAHASAN	
A. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
1. Sejarah Berdirinya PT. BTN (Persero) Tbk.	54
2. Sejarah PT. BTN (Persero) Tbk. Kantor Cabang Surakarta	57
3. Visi-Misi PT. BTN (Persero) Tbk.	58
4. Nilai-Nilai Budaya (Persero) Tbk.	58
5. Produk Perusahaan (Persero) Tbk.....	60
a. Produk Tabungan.....	60
b. Produk Kredit.....	61
c. Jasa dan Lainnya.....	63
6. Logo PT. BTN (Persero) Tbk.	64
7. Struktur Organisasi (Persero) Tbk. Kantor Cabang Surakarta	65
B. PEMBAHASAN RUMUSAN MASALAH	
1. Mekanisme Pengawasan Kredit Berdasarkan Sistem Informasi Manajemen Pada PT. BTN (Persero) tbk. Kantor Cabang Surakarta.....	70
2. Telaah Kualitas Informasi Pengawasan Kredit Terhadap <i>Non Performing Loan</i> Pada PT. BTN (Persero) tbk. Kantor Cabang Surakarta.....	94
C. TEMUAN	
1. Pembinaan dan Penagihan	111
2. Penyelamatan Kredit.....	115
BAB IV PENUTUP	
A. KESIMPULAN.....	116
B. SARAN.....	118
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Indikator NPL PT. BTN (Persero) Tbk. Cabang Surakarta	4
2.1 Kriteria Kolektibilitas Kredit	25
2.2 Penelitian Sebelumnya	50
3.1 Budaya Kerja Bank BTN	59
3.2 Produk Tabungan PT. BTN (Persero) Tbk.	60
3.3 Produk Kredit PT. BTN (Persero) Tbk.	61
3.4 Jasa dan Layanan PT. BTN (Persero) Tbk.	63
3.5 Status Pegawai CCRU PT. BTN (Persero) Tbk. Cabang Surakarta.	76
3.6 Kolektibilitas Kredit PT. BTN (Persero) Tbk	77
3.7 Tahapan Pembinaan dan Penagihan PT. BTN (Persero) Tbk.Kantor Cabang Surakarta	79
3.8 Jenis Restructurisasi Kredit PT. BTN (Persero) Tbk.	87
3.9 Kriteria Nilai Kualitas Informasi	105
3.10 Penilaian Kualitas Informasi oleh staff CCRU PT. BTN (Persero) Tbk Kantor Cabang Surakatta	106
3.11 Rata-Rata Penilaian Kualitas Informasi PT. BTN (Persero) Tbk Cabang Surakarta	106
3.12 Indikator NPL CCRU PT. BTN (Persero) Tbk Kantor Cabang Surakarta	108
3.13 Indikator NPL PT. BTN (Persero) Tbk Cabang Surakarta.	109
3.14 Alasan Surat Kembali	113
3.15 Jumlah Restructurisasi Kredit	115

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Teori Biaya Transaksi	45
2.2 Teori Biaya Keagenan.....	45
2.3 Kerangka Berfikir	53
3.1 Logo Bank BTN	64
3.2 Struktur Organisasi PT. BTN (Persero) Tbk. Kantor Cabang Surakarta Posisi 2017	65
3.3 Struktur Organisasi CCRU PT. BTN (Persero) Tbk. Kantor Cabang Surakarta Posisi 2017	71
3.4 Alur Penggunaan <i>Greenscreen</i>	100
3.5 Alur Surat Kembali	113

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Pernyataan Tugas Akhir
- Lampiran 2 Laporan Kegiatan Magang Kerja Mahasiswa
- Lampiran 3 Daftar Hadir Magang Kerja
- Lampiran 4 Surat Keterangan dan Nilai Magang Kerja Mahasiswa
- Lampiran 5 Lembar Monitoring Dosen Pembimbing
- Lampiran 6 Formulir Pendaftaran Magang Kerja
- Lampiran 7 Surat Ijin Magang Kerja
- Lampiran 8 Surat Konfirmasi Pembayaran
- Lampiran 9 Surat Peringatan 1
- Lampiran 10 Surat Peringatan 2
- Lampiran 11 Surat Peringatan 3
- Lampiran 12 Surat Salinan Rekening Koran
- Lampiran 13 Surat Perubahan Suku Bunga dan Angsuran
- Lampiran 14 Form Permohonan Keringanan (Restructurisasi)
- Lampiran 15 Foto stiker kredit menunggak dan lelang
- Lampiran 16 Foto Kegiatan Magang Kerja Mahasiswa