



Pengelolaan Sistem Tata Kelola Layanan Kredit Usaha Rakyat pada Cabang Bandar Lampung

Ochi Marshella Febriani ^{*1}, Arie Setya Putra², Citra Camelia Dem³

^{1,2,3} Jurusan Sistem Informasi, Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya, Jalan Zainal Abidin Pagar Alam Bandar Lampung-Lampung-Indonesia 35142

e-mail: ^{*1} ochimarshella@darmajaya.ac.id

Abstrak

Kredit Usaha Rakyat (KUR) adalah sebuah layanan pinjaman yang diberikan kepada masyarakat secara umum. Selama ini Kredit Usaha Rakyat yang dilakukan pada cabang lampung masih belum memiliki sebuah sistem pengelolaan tata kelola layanan yang dapat mengontrol layanan didalamnya. Masih ada keraguan dari masyarakat untuk mengajukan KUR dan masih terjadinya kredit macet oleh Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) yang dikelola oleh pihak perusahaan. Sehingga diperlukan sebuah pengelolaan sistem tatakelola layanan kredit Usaha Rakyat yang ada dapat membantu dalam memberikan solusi dan kontrol sebagai upaya perbaikan yang lebih baik lagi didalam layanan Kredit Usaha Rakyat Cabang Bandar Lampung. Adanya Sistem tata kelola layanan kredit usaha rakyat cabang bandar lampung maka akan dilakukan sebuah upaya kontrol dan juga akar permasalahan yang sering terjadi didalam layanan kredit usaha rakyat tersebut sehingga tidak akan terjadi kesalahan yang sama. Dalam melakukan kontrol tersebut tool yang digunakan untuk mengetahui kelemahan aktivitas proses bisnis tersebut adalah COBIT 4.1 yang memiliki 4 domain, ME, AI, PO,DS serta memiliki 4 tahapan umum, yaitu tahapan perencanaan, pemeriksaan lapangan, pelaporan, dan tindak lanjut. Proses kontrol ini juga dapat mengevaluasi secara keseluruhan didalam pelayanan tatakeola kredit usaha rakyat untuk meningkatkan kepuasan manajemen dan user terhadap layanan Kredit Usaha Rakyat yang ada pada cabang Lampung. Pengelolaan Tata Kelola Layanan Kredit Usaha Rakyat ini akan meningkatkan layanan dalam perusahaan karena didalam pengelolaan tersebut perusahaan dapat mengontrol dengan baik apa saja yang menjadi hambatan dan kelemahan didalam perusahaan dan segera melakukan perbaikan dan mencari solusi agar dapat memberikan kenyamanan serta layanan prima kemasyarakat secara langsung dengan aman dan terkontrol.

Kata kunci— Tata Kelola, Kredit, COBIT 4.1

Abstract

People's Business Credit (KUR) is a loan service provided to the public in general. So far, the People's Business Credit carried out in the Lampung branch still does not have a service governance management system that can control services in it. There is still doubt from the public to apply for KUR and still the occurrence of bad credit by Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) managed by the company. So that the management of the existing People's Business credit service management system can help in providing solutions and controls as an effort to better improve the Bandar Lampung Branch of the People's Business

Credit service. The existence of a management system for the people's business credit services in the Lampung branch will be carried out an effort to control and also the root of the problems that often occur in the people's business credit services so that the same mistakes will not occur. In carrying out these controls the tool used to determine the weaknesses of business process activities is COBIT 4.1 which has 4 domains, ME, AI, PO, DS and has 4 general stages, namely the stages of planning, field inspection, reporting, and follow-up. This control process can also evaluate the whole in the people's business credit service system to increase management and user satisfaction with the People's Business Credit service in the Lampung branch. Management of the People's Business Credit Service Management will improve services within the company because in the management the company can control everything that becomes obstacles and weaknesses in the company and immediately make improvements and find solutions to be able to provide comfort and excellent service to the community directly safely and controlled.

Keywords— Governance, Credit, COBIT 4.1

1. PENDAHULUAN

Teknologi informasi adalah Item yang banyak memberikan pengaruh besar terhadap kehidupan masyarakat saat ini. Ketersediaan, kemudahan, dan kecepatan akses informasi yang didukung dengan teknologi canggih telah mengubah cara berpikir bekerja, belajar, dan berkreatifitas semapai dengan melakukan transaksi perbankan dilakukan dengan dukungan teknologi. Perkembangan teknologi informasi ini memberi dampak yang cukup signifikan pada semua jenis bidang dalam mengolah data yang nantinya akan menjadi informasi penting demi keberlangsungan sebuah perusahaan, institusi, pemerintahan, dan organisasi.

Perusahaan umum (Perum) Jaminan Kredit Indonesia (Jamkrindo) merupakan perusahaan penjaminan yang mendukung perkembangan perekonomian nasional yang menawarkan bantuan manajemen dan konsultasi, serta produk usaha penjaminan seperti penjaminan kredit usaha rakyat, pembiayaan umum, pembiayaan mikro, pembiayaan konstruksi dan pengadaan barang dan jasa, pembiayaan multiguna, distribusi barang, bank garansi atau kontra garansi, *surety bond*, BPR/BPRS, KPR sejahtera FLPP, *custom bond*, keagenan kargo, dan *invoice financing*.

Pada Perum Jamkrindo telah menerapkan beberapa pelayanan salah satunya layanan penjaminan kredit usaha rakyat. Namun pada layanan sistem

tersebut masih belum maksimal penggunaannya karena masih ditemukannya keraguan masyarakat untuk mengajukan KUR dan masih terjadinya kredit macet oleh Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) yang dikelola oleh pihak perusahaan. Diperlukan pengelolaan sebuah layanan kredit usaha rakyat yang dapat menjamin kredit usaha rakyat yang sedang berjalan (*performance*) dan mengetahui harapan yang diinginkan oleh pihak manajemen dan *user*. Dengan adanya pengelolaan layanan Kredit Usaha Rakyat maka dapat dilakukan pengontrolan serta pengukuran keselarasan dan tujuan bisnisnya dan dapat diketahui tingkat kematangan pada pengelolaan layanan kredit usaha rakyat. Hasil dari pengukuran dan penilaian akan digunakan sebagai temuan masalah diberbagai aktivitas proses audit untuk dijadikan fokus pemberian rekomendasi perbaikan sistem ke depannya agar masyarakat lebih yakin untuk menambah modal usahanya dengan cara mengajukan Kredit Usaha Rakyat dan bersama-sama dengan pihak perusahaan dapat mengatasi terjadinya kredit macet oleh UMKM.

Beberapa literature review tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Evaluation Of The Governance Of The Staffing System On The Porch Of The Research And Standardization Of The Industry Bandar Lampung Using The Cobit Framework IIB Darmajaya yang dilakukan oleh Ochi Marshella

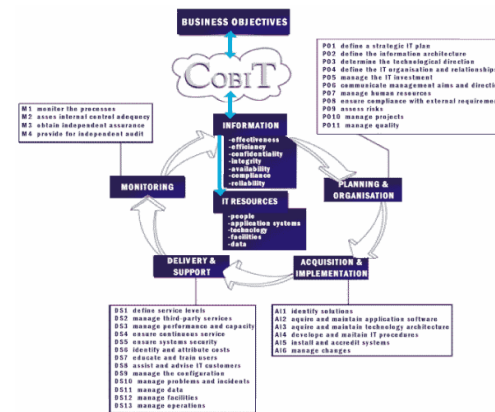
- b. Audit Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework Cobit dengan Maturity level. Jurnal Teknologi dilakukan oleh S Wardani.
- c. Pengukuran Kinerja Sistem Informasi akademik dengan menggunakan kerangka kerja Cobit 4.1 pada domain plan dan organise di universitas singaperbangsa karawang. Jurnal unsika dilakukan oleh Ade Andri Hendriadi.
- d. Audit keamanan sistem informasi pada kantor pemerintah kota yogyakarta menggunakan cobit 5. yang dilakukan oleh D Ciptaningrum, E nugroho

2. METODE PENELITIAN

COBIT adalah sekumpulan dokumentasi *best practices* untuk *IT governance* yang dapat membantu auditor, pengguna (*user*), dan manajemen, untuk menjembatani gap, antara resiko bisnis, kebutuhan kontrol, dan masalah-masalah teknis TI. COBIT bermanfaat bagi auditor karena merupakan teknik yang dapat membantu dalam identifikasi *IT control issues*. COBIT berguna bagi para para IT *users* karena memperoleh keyakinan atas kehandalan sistem aplikasi yang dipergunakan. Sedangkan para manajer memperoleh manfaat dalam keputusan investasi di bidang TI serta infrastrukturnya, menyusun *strategic IT plan*, menentukan *information architecture*, dan keputusan atas *procurement* (pengadaan atau pembelian mesin). Disamping itu, dengan keterandalan sistem informasi yang ada pada perusahaannya diharapkan berbagai keputusan bisnis dapat didasarkan atas informasi yang ada. COBIT dapat dipakai sebagai alat yang komprehensif untuk menciptakan *IT Governance* pada suatu perusahaan. COBIT mempertemukan dan menjembatani kebutuhan manajemen dari celah atau gap antara resiko bisnis, kebutuhan kontrol dan masalah-masalah teknis TI, serta menyediakan referensi *best business practices* yang mencakup keseluruhan TI dan kaitannya dengan proses bisnis

perusahaan dan memaparkannya dalam struktur aktivitas-aktivitas logis yang dapat dikelola serta dikendalikan secara efektif (Sanyoto, 2007).

Tahapan domain dalam metode *Cobit* dapat dilihat pada gambar di bawah ini :



Gambar 1. framework domain COBIT

Adapun tahapan-tahapan audit operasional adalah sebagai berikut.

1. Perencanaan (*Planning*)

Pada tahapan ini dilakukan studi literatur terhadap dokumen yang berkaitan dengan pelayanan penjaminan kredit usaha rakyat yang mengacu pada visi, misi, sasaran, strategi dan kebijakan perusahaan.

2. Pekerjaan lapangan (*Fieldwork*)

Penelitian ini bersifat *survey*. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah prosedur standar COBIT yang dibuat oleh ISACA. Data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data yang diperoleh dapat dengan berbagai metode yaitu :

a. Kuisisioner

Membagikan kuisisioner kepada setiap tim manajemen dan *user* selama bulan Juni sampai Juli 2016. Adapun jumlah responden untuk manajemen sebanyak 5 responden, dan *user* sejumlah 30 responden sehingga secara keseluruhan didapat total responden sebanyak 35 orang dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 3.1 jumlah responden dalam penelitian

No	Kategori Responden	
1	Manajemen	1. Kepala cabang 1 2. Kepala unit bisnis penjaminan 1 3. Staf bisnis penjaminan bagian KUR 3
2	User	1. Petugas KUR bank 30

b. Studi pustaka

Mempelajari literatur – literatur yang relevan dengan penelitian guna memperoleh gambaran teoritis mengenai pengevaluasian dengan metode *maturity level* pada kerangka kerja COBIT. Selain itu untuk menunjang kelengkapan dan ketajaman analisis, teori-teori yang dikumpulkan dan digunakan dalam penelitian ini bersumber dari buku-buku dan internet.

c. Rencana kegiatan penelitian yang akan dilakukan

Penyebaran kuisioner dan melakukan wawancara dengan pihak terkait untuk mendapatkan data yang akan diproses/dihitung menggunakan rumusan *maturity level*.

3. Pelaporan (*Reporting*)

Auditor mulai mengembangkan temuan - temuan audit, menggabungkan temuan - temuan tersebut menjadi sebuah laporan yang logis, serta menyiapkan bukti-bukti pendukung, dan dokumentasi yang diperlukan pada tahapan tindak lanjut.

4. Tindak lanjut (*Follow up*)

Setelah melaporkan temuan dan membuat rekomendasi audit, auditor mengevaluasi berbagai informasi yang relevan dan memastikan tindak lanjut temuan telah dilaksanakan oleh manajemen tepat pada waktunya.

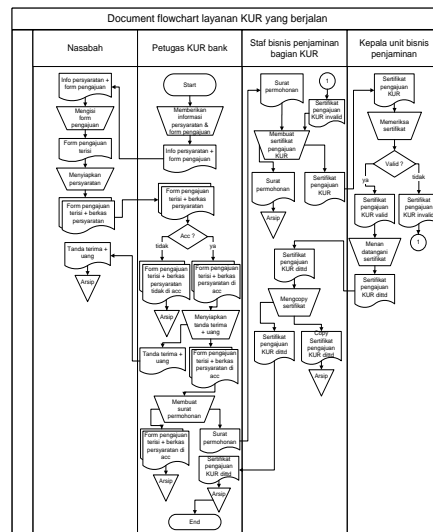
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil implementasi merupakan hasil dari proses-proses yang dilakukan dengan menggunakan metode pengembangan sistem Cobit 4.1 dimulai dengan tahapan

perencanaan, pengecekan lapangan, pelaporan, tindak lanjut (Follow Up). Sehingga menghasilkan gambaran dari pengelolaan Tata Kelola Layanan Kredit Usaha Rakyat sebagai Berikut:

3.1 Analisis Sistem yang Sedang Berjalan

Halaman ini merupakan halaman flowchart yang berjalan



Gambar 1. Layanan Kredit Usaha Rakyat yang berjalan

Tabel nilai *performance maturity level* untuk user :

KODE AKTIVITAS	NAMA AKTIVITAS	MATURITY LEVEL ATRIBUT
PO6.1	Kebijakan dan kendali lingkungan IT	4,2
PO6.2	Rangka resiko dan kendali IT perusahaan	3,966
PO6.3	Pengelolaan kebijakan IT Pemaparan kebijakan, standar, dan prosedur	4,1
PO6.4	Penyampaian tujuan-tujuan dan arahan IT	4
PO6.5	Identifikasi hubungan semua pemasok	3,966
DS2.1	Pengelolaan hubungan pemasok	3,8
DS2.2	Pengelolaan resiko pemasok	3,7
DS2.3		4,166

	Pemantauan kinerja pemasok	4,133
DS2.4	Pendekatan pemantauan Ketentuan dan kumpulan dari pemantauan data	3,666
ME1.1	Metode pemantauan	3,566
ME1.2	Pemeriksaan kinerja	3,5
ME1.3	Pelaporan dewan dan eksekutif	4,166
ME1.4	Tindakan perbaikan	3,566
ME1.5		3,9
ME1.6		

Untuk perhitungan tingkat kematangan pada level manajemen dapat dilihat pada tabel berikut ini.

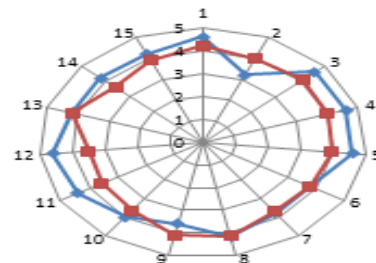
Tabel 2. Data Manajemen

KODE AKTIVITAS	NAMA AKTIVITAS	MATURITY LEVEL ATRIBUT
PO6.1	Kebijakan dan kendali lingkungan IT	4,6
PO6.2	Rangka resiko dan kendali IT perusahaan	3,2
PO6.3	Pengelolaan kebijakan IT	4,6
PO6.4	Pemaparan kebijakan, standar, dan prosedur	4,6
PO6.5	Penyampaian tujuan-tujuan dan arahan IT	4,6
DS2.1	Identifikasi hubungan semua pemasok	3,8
DS2.2	Pengelolaan hubungan pemasok	3,8
DS2.3	Pengelolaan resiko pemasok	4,2
DS2.4	Pemantauan kinerja pemasok	3,6
ME1.1	Pendekatan pemantauan Ketentuan dan kumpulan dari pemantauan data	4
ME1.2	Metode pemantauan	4,4
ME1.3	Pemeriksaan kinerja	4,6
ME1.4	Pelaporan dewan dan eksekutif	4,2
ME1.5	Tindakan perbaikan	4,2
ME1.6		4,2

3.2 Hitungan dan grafik data Layanan KUR

Adalah halaman kumpulan seluruh data user, yang berisi tampilan maturity level dan grafik hasil hitungan user dan manajemen.

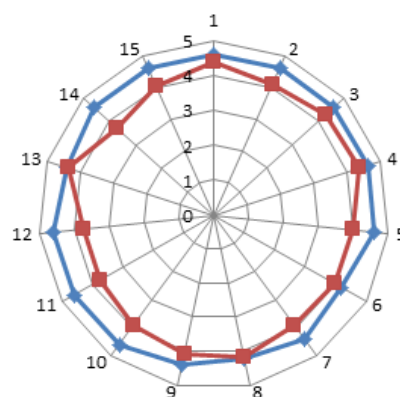
Performance maturity level pada layanan KUR untuk user dan manajemen dapat dilihat pada gambar grafik radar berikut.



Gambar 2 grafik radar *performance maturity level* kategori user dan manajemen

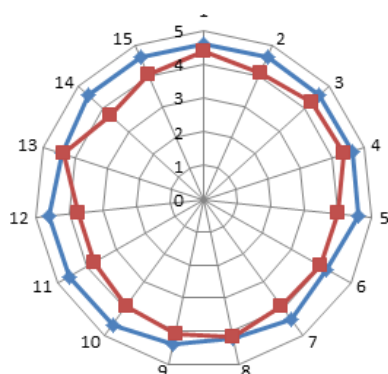
Tabel 3 rata-rata *performance maturity level*

Proses domain	Maturity level	
	User	Manajemen
PO6	4,046	4,32
DS2	3,95	3,85
ME1	3,727	4,266
Nilai rata-rata <i>performance maturity level</i>	3,908	4,145



Gambar3 grafik radar *performance maturity level* kategori user dan manajemen

Expectacy maturity level responden layanan KUR pada *user* dan manajemen juga dapat dilihat pada gambar grafik radar berikut.



Gambar 4 grafik radar expectancy maturity level user dan manajemen

Secara umum *maturity level* merata-ratakan setiap aktivitas proses maka didapat tingkat kematangan (*maturity level*) yang dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4. rata-rata *expetacy maturity level*

Proses	<i>Maturity level</i>	
	<i>User</i>	Manajemen
PO8	4,22	4,6
DS1	4,025	4,3
ME1	3,922	4,566
Nilai rata-rata <i>expectacy maturity level</i>	4,055	4,488

Dari tabel 4 dapat dilihat bahwa rata-rata tingkat kematangan yang diharapkan (*expectacy maturity level*) untuk proses rata-rata nilai *expetacy user* bernilai 4,055 sedangkan untuk manajemen bernilai 4,488.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari bab sebelumnya maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengelolaan Tata Kelola meninjau tingkat kepuasan manajemen dan *user* tentang layanan penjaminan kredit usaha rakyat.
2. Pengumpulan bukti audit sistem informasi berupa data primer yaitu kuisisioner manajemen dan *user*, serta data sekunder berupa data nasabah, ktp, surat ijin usaha, surat riwayat belum pernah mengambil KUR, form pengajuan KUR, dan surat keterangan usaha.
3. Layanan KUR dengan tingkat kematangan (*maturity level*) yang dimiliki pada masing-masing aktivitas bisnis. Hasil perhitungan nilai rata-rata *maturity level* yang didapatkan berada pada poin 4 yang berarti *maturity level* sistem informasi layanan KUR berada pada tingkatan *managed*, yaitu: tim manajemen sudah mengawasi dan mengukur kepatutan terhadap prosedur dan mengambil tindakan jika proses layanan KUR tidak dapat dikerjakan secara efektif. Prosedur dikembangkan sebagai bentuk formalisasi dari praktek yang ada.
 - a. Kondisi dimana perusahaan telah memiliki sejumlah indikator atau ukuran kuantitatif yang dijadikan sebagai sasaran ataupun objektif terhadap kinerja proses IT.
 - b. Terdapat fasilitas untuk memonitor dan mengukur prosedur yang sudah berjalan yang dapat mengambil tindakan jika terdapat proses yang diindikasikan tidak efektif.
 - c. Proses diperbaiki terus menerus dan dibandingkan dengan praktek-praktek terbaik yang ada.
 - d. Terdapat perangkat bantu dan otomatisasi untuk pengawasan proses bisnis.
4. Berdasarkan hasil pengelolaan tata kelola bahwa pihak manajemen belum pernah melakukan audit sistem informasi layanan KUR.
5. Didapatkan nilai *gap performance* dan *expectacy* manajemen tertinggi sebesar

1,4 pada aktivitas PO6.2 rangka resiko dan kendali IT perusahaan agar pihak Jamkrindo ikut memutuskan persetujuan pemberian jaminan KUR kepada nasabah. *Gap* terendah ada pada aktivitas PO6.1 kebijakan dan kendali lingkungan IT, PO6.3 pengelolaan kebijakan IT, PO6.4 pemaparan kebijakan, standar, dan prosedur, PO6.5 penyampaian tujuan-tujuan dan arahan IT, DS2.3 pengelolaan resiko pemasok, dan ME1.3 metode pemantauan dengan nilai *gap* 0. Dapat ditarik kesimpulan bahwa aktivitas bisnis tersebut telah berjalan dengan cukup baik.

6. Didapatkan nilai *gap performance* dan *expectacy user* tertinggi pada aktivitas PO6.4 pemaparan kebijakan, standar, dan prosedur dengan nilai 0,366 kepada pihak bank tidak terjadi kesalahpahaman mengenai layanannya. *Gap* terendah ada pada aktivitas DS2.3 pengelolaan resiko pemasok dengan nilai *gap* 0. Dapat disimpulkan bahwa resiko kredit macet nasabah sudah dapat diminimalisir dengan cukup baik.

5. SARAN

Saran yang dapat penulis sampaikan kepada pengguna untuk lebih meningkatkan manfaat sistem yang telah dibuat yaitu:

1. Sistem selanjutnya diharapkan dapat dikembangkan lagi sesuai kebutuhan dan dapat terhubung ke semua unit yang ada di Kredit Usaha Rakyat di setiap cabang di Indonesia.
2. Saran bagi pengembangan yang berkaitan dengan pencapaian hasil yang optimal dari audit sistem informasi ini yaitu audit sistem informasi layanan KUR ini hanya mengacu pada penerapan sistem penjaminan KUR. Diharapkan untuk pengembangannya dapat dilakukan audit terhadap keseluruhan prosedur kerja layanan KUR dari proses pengajuan, dan proses pelunasan oleh nasabah Perusahaan.
3. Pengelolaan Tata kelola layanan KUR ini menggunakan cobit 4.1 yang diharapkan untuk pengembangan

selanjutnya dapat dilakukan audit dengan menggunakan standar ISO.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Tim Redaksi Jurnal Teknik Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberi memberi kesempatan, sehingga artikel ilmiah ini dapat diterbitkan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Gondodiyoto, Sanyoto. 2007. *Audit Sistem Informasi*. Penerbit Mitra Wacana Media, Jakarta.
- [2] Information Technology Governance Institut. 2007. *COBIT 4.1: Framework, Control Objective, Management Guidelines, Maturity Models*. IT Governance Institut, Rolling Meadows.
- [3] Jogiyanto H.M, 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- [4] Febriani, O. M., & Putra, A. S. (2019). EVALUATION OF THE GOVERNANCE OF THE STAFFING SYSTEM ON THE PORCH OF THE RESEARCH AND STANDARDIZATION OF THE INDUSTRY BANDAR LAMPUNG USING THE COBIT FRAMEWORK. *IJISCS (International Journal Of Information System and Computer Science)*, 3(1), 1-7.
- [5] O. M. Febriani and A. S. Putra, "Sistem Informasi Monitoring Inventori Barang Pada Balai Riset Standardisasi Industri Bandar Lampung," *J. Inform.*, vol. 13, no. 1, pp. 90–98, 2014.
- [7] *Evaluation Of The Governance Of The Staffing System On The Porch Of The Research And Standardization Of The Industry Bandar Lampung Using The Cobit Framework IIB Darmajaya* yang dilakukan oleh Ochi Marshella
- [8] *Audit Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework Cobit denga*

- Maturity level.* Jurnal Teknologi dilakukan oleh S Wardani.
- [9] *Pengukuran Kinerja Sistem Informasi akademik dengan menggunakan kerangka kerja Cobit 4.1 pada domain plan dan organise di universitas singaperbangsa karawang.* Jurnal unsika dilakukan oleh Ade Andri Hendriadi.
- [10] *Audit keamanan sistem informasi pada kantor pemerintah kota yogyakarta menggunakan cobit 5.* yang dilakukan oleh D Ciptaningrum, E nugroho