

LAPORAN KULIAH PRAKTIK BISNIS

PENERAPAN SISTEM PENGAWASAN DAN REMINDER SEBAGAI SOLUSI TERHADAP PINJAMAN LALAI CU PRIMA DANARTA SURABAYA



OLEH:
RUTH MARSELLA ARDYANTO
3103012314

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2015

**PENERAPAN SISTEM PENGAWASAN DAN REMINDER
SEBAGAI SOLUSI TERHADAP PINJAMAN LALAI CU
PRIMA DANARTA SURABAYA**

**LAPORAN KULIAH PRAKTIK BISNIS
Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Jurusan Manajemen**

**OLEH:
RUTH MARSELLA ARDYANTO
3103012314**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2015**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya:

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ruth Marshella Ardyanto

NRP : 3103012314

Judul : PENERAPAN SISTEM PENGAWASAN
DAN REMINDER SEBAGAI SOLUSI TERHADAP
PINJAMAN LALAI CU PRIMA DANARTA SURABAYA

Menyatakan bahwa laporan tugas akhir ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (digital library Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 06 Desember 2015

Yang menandatangani



(Ruth Marshella Ardyanto)

HALAMAN PERSETUJUAN

LAPORAN KULIAH PRAKTIK BISNIS

PENERAPAN SISTEM PENGAWASAN DAN REMI SEBAGAI SOLUSI TERHADAP PINJAMAN LALA PRIMA DANARTA SURABAYA

Oleh:

Ruth Marshella Ardyanto
3103012314

**Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
untuk Diajukan Kepada Tim Penguji**

Pembimbing ,

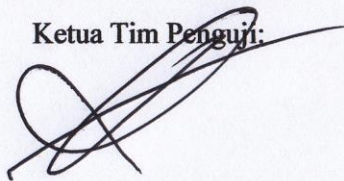


Drs. Ec. Yulius Koesworo, MM
Tanggal: 11 Desember 2015

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan KPB yang ditulis oleh: Ruth Marshella Ardyanto NRP 3103012314. Telah diuji pada tanggal 29 Januari 2016 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji

Ketua Tim Penguji:



Drs. Ec. Yulius Koesworo, MM.
NIK. 311.89.0152

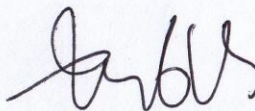
Mengetahui:

Dekan,



Dr. Edovicius Lasdi, MM., Ak
NIK. 321.99.0370

Ketua Jurusan,



Elisabeth Supriharyanti, S.E, M.Si
NIK. 311.99.0369

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan penyertaan yang senantiasa dilimpahkan-Nya selama ini berupa kesehatan serta kemampuan, sehingga penulis mampu menyelesaikan laporan KPB dengan judul “Penerapan Sistem Pengawasan dan Reminder sebagai Solusi terhadap Pinjaman Lalai CU Prima Danarta Surabaya” sesuai ketentuan yang telah ditetapkan. Selama penyusunan laporan ini, banyak pihak yang telah membantu penulis sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik. Dengan hormat dan rasa syukur, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, SE., MM., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya .
2. Ibu Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Bapak Robertus Sigit H. L., SE., M.Sc selaku Sekretaris Jurusan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
4. Bapak Drs. Ec. Yulius Koesworo, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, pengarahan, dan kepercayaan dalam penulisan laporan.
5. Seluruh karyawan dan anggota CU Prima Danarta Surabaya yang telah memberi kesempatan untuk pelaksanaan kuliah

praktik bisnis, memberikan data sesuai dengan kebutuhan dalam penulisan laporan .

6. Orang tua, adik dan nenek atas doa dan dukungannya dari awal hingga akhir penulisan laporan.
7. Teman-teman seperjuangan yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan berupa saran-saran yang membangun selama penulisan laporan, antara lain : Aditya, Ika, Tessa, Betty, Ade, teman-teman Kelompok Studi Manajemen, teman-teman UKM IV, serta rumpun keuangan Angkatan 2012.
8. Teman-teman di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang tidak dapat disebutkan namanya yang telah membantu dalam doa, semangat, waktu dan sebagainya.

Pada akhirnya penulis berharap semoga laporan tugas akhir ini dapat menjadi wacana bagi semua pihak. Segala saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan.

Surabaya, 6 Desember 2015

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRACT	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Ruang Lingkup Proyek	7
1.3. Tujuan Proyek	7
1.4. Manfaat Proyek	8
1.5. Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKAAN	
2.1. Landasan Teori.....	10
2.1.1 Credit Union	10
2.1.2. Pengertian Kredit	14
2.1.3 Manajemen Kredit	15
2.1.4 Analisis Kredit.....	15
2.1.5 Kredit Bermasalah	17
2.1.6 Penyebab Kredit Bermasalah	18
2.1.7 Penyelamatan Kredit Bermasalah..	19
2.1.8 Sistem <i>Reminder</i>	21
2.1.9 Sistem Pengawasan	24
2.1.10 Hubungan Sistem Reminder, Pengawasan, dan Manajemen Kredit	25
BAB III METODE PELAKSANAAN	
3.1. Desain Penelitian	26
3.2. Jenis dan Sumber Data.....	26

3.2.1 Jenis Data.....	26
3.2.2. Sumber Data	27
3.3. Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	28
3.4. Teknik Analisis Data	29
 BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
4.1. Deskripsi Profil Mitra Usaha.....	30
4.1.1. Sejarah	31
4.1.2. Visi, Misi, Motto, dan Nilai-nilai.....	33
4.1.3. Tenaga Kerja	34
4.1.4. Proses Bisnis	35
4.2. Kegiatan Mitra Usaha	37
4.3. Eksplorasi Akar Masalah dan Pendekatan	40
4.4. Pembahasan dan Pemecahan Masalah	
4.4.1. Pembahasan	47
4.4.2. Pemecahan Masalah.....	49
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan	57
5.2. Saran	58
5.2.1. Saran Praktis	58
5.2.2. Saran Akademis	59
 DAFTAR PUSTAKA	
 LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.SDM CU Prima Danarta Surabaya.....	35
Tabel 4.2. Daftar Kegiatan Mitra Usaha.....	37
Tabel 4.3. Pengkategorian Pinjaman Lalai Hingga September 2015.....	43
Tabel 4.4. Jenis Profesi Anggota yang Kredit Bermasalah	44
Tabel 4.5. Hasil Wawancara Mengenai Manajemen Kredit dengan Anggota	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Credit Union Prima Danarta Surabaya	30
Gambar 4.2 Jumlah Pinjaman Beredar TP Surabaya September 2015	41
Gambar 4.3 Persentase NPL CU Prima Danarta Surabaya September 2015	42

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Jumlah Anggota Bulan Januari Hingga September 2015
- Lampiran 2 Jumlah Pinjaman Beredar Bulan Januari Hingga September 2015
- Lampiran 3 Manual Operasional Pinjaman

ABSTRACT

Credit management is one of the most important activities in the Credit Union. CU Prima Danarta Surabaya which is empowering organizations have problems in credit management. Proven still have loans until September 2015. Non Performing Loan indicated that the credit management needs to be addressed. This paper provides additional solutions reminder system IVR based on VoIP server and periodically monitoring system. Reminder system aims to alert members to pay the loan in accordance with the payment scheme and implemented before the maturity of the loan payment . Monitoring system aims to control the use of loans . This paper also provides solutions regarding reward and punishment system so that manual operations can be run properly .

Keywords: credit management, non performing loan, reminder systems, monitoring system

ABSTRAK

Manajemen kredit merupakan salah satu aktivitas terpenting di Credit Union. CU Prima Danarta Surabaya yang merupakan lembaga pemberdayaan mempunyai permasalahan dalam manajemen kredit. Terbukti masih adanya pinjaman lalai hingga bulan September 2015. Pinjaman lalai mengindikasikan bahwa manajemen kredit perlu dibenahi. Laporan ini memberikan solusi penambahan sistem *reminder* berbasis IVR pada VoIP server dan sistem pengawasan secara berkala. Sistem *reminder* bertujuan untuk mengingatkan anggota untuk membayar kredit sesuai dengan skema pembayaran dan dilaksanakan sebelum jatuh tempo pembayaran kredit. Sistem pengawasan bertujuan untuk mengontrol penggunaan kredit yang disalurkan. Laporan ini juga memberikan solusi mengenai sistem *reward* dan *punishment* agar manual operasional dapat dijalankan dengan baik dan benar.

Kata kunci : manajemen kredit, pinjaman lalai, sistem *reminder*, sistem pengawasan