

**SISTEM INFORMASI DALAM PEMECAHAN MASALAH MANAJEMEN  
PADA PT BANK PERKREDITAN RAKYAT CITRA DUMOGA  
KOTAMOBAGU**

**Haris Monoarfa**

**ABSTRAK**

Pemecahan masalah merupakan aktifitas terpenting yang dilakukan seorang manajer. Kemampuan seorang manajer perusahaan dalam memecahkan masalah, tergantung pada profesionalitasnya dalam menerapkan ilmu manajemen pada perusahaan. Demikian juga dengan PT Bank Perkreditan Rakyat Citra Dumoga yang mencoba menerapkan informasi dalam memecahkan masalah manajemen pada perusahaannya. Sehingga dari latar belakang tersebut maka penulis mengangkat masalah “ Bagaimanakah sistem informasi dalam pemecahan masalah manajemen pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Citra Dumoga Kotamobagu?”. Tujuannya untuk mengetahui sistem informasi dalam pemecahan masalah manajemen pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Citra Dumoga Kotamobagu. Penelitian ini dilakukan berdasarkan Teori- teori mengenai sistem Informasi Manajemen adalah hubungan dengan perencanaan, Pengembangan, manajemen dan menggunakan alat teknologi informasi untuk membantu perusahaan melaksanakan tugas yang berkaitan dengan proses dan manajemen informasi. Pemecahan masalah dan pengambilan keputusan adalah hasil dari aktivitas penyelesaian masalah sebagai solusi atau jawaban permasalahan. Teknologi informasi adalah metode yang digunakan dalam manajemen guna menunjang kinerja manajemen tersebut. Metode Penelitian terdiri atas jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, definisi operasional, dan pengukuran variable, serta metode analisa data. Dalam hal ini metode analisa data yang penulis gunakan adalah analisa deskriptif atau uraian tentang informasi dalam pemecahan masalah manajemen pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Dumoga Kotamobagu. Hasil penelitian menunjukkan sistem kerja yang diterapkan oleh PT. Bank Perkreditan Rakyat Dumoga Kotamobagu dalam mengembangkan usahanya adalah dilakukan dengan Team work, yakni semua bagian merupakan satu kesatuan yang harus bersama- sama bertanggung jawab melaksanakan target- target yang ditetapkan pada rencana kerja anggaran (RKA) tahunan dan sesuai sistem dan prosedur yang ditetapkan, maupun ketentuan- ketentuan yang ditetapkan oleh bank Indonesia dan peraturan- peraturan pemerintah lainnya. Sistem Informasi dalam pemecahan masalah manajemen PT. Bank Perkreditan Rakyat Citra Dumoga adalah dengan mengembangkan usaha yang terbuka dan bersih dari praktek- praktek korupsi, kolusi, nepotisme (KKN). PT. Bank Perkreditan Rakyat Citra Dumoga Kotamobagu beroperasi dengan baik disebabkan oleh peranan informasi dalam pemecahan masalah manajemen berjalan sesuai dengan sistem dan prosedur yang telah ditentukan. Sehingga pengembangan usaha perbankan yang sudah ada harus lebih ditingkatkan lagi.

Kata Kunci: Sistem Informasi, Manajemen

**PENDAHULUAN**

Setiap perusahaan umumnya memiliki manajemen yang kegiatan pengelolaannya dikerjakan oleh seorang atau pihak-pihak yang telah dipilih oleh perusahaan. Adapun kegiatan manajemen perusahaan itu sendiri

bertujuan untuk mengatur dan mengelola perusahaan tersebut sehingga dapat berkembang sesuai sasaran (tujuan) yang telah direncanakan sebelumnya. Selain itu juga perusahaan memerlukan manajemen untuk dapat merancang strategi perusahaan di dalam

memasarkan produk-produknya, sehingga produk-produk tersebut dapat terjual dan memberikan pendapatan bagi perusahaan yang pada akhirnya keuntungan akan meningkat.

Banyaknya perusahaan tidak dapat memahami sasaran sehingga terjadi kesalahan dalam memasarkan barang hasil usahanya. Di sini sangat diperlukan kerja sama antara masing-masing pihak dalam manajemen tersebut guna tercipta koordinasi yang baik. Untuk mencapai hal tersebut, diperlukan informasi yang relevan dan mampu menunjang lancarnya kegiatan usaha.

Data dan informasi yang diperlukan oleh organisasi perusahaan dalam menyusun kegiatan usahanya dapat diperoleh dari kegiatan dan kejadian yang terjadi di perusahaan di masa lalu, masa sekarang dan harapan-harapan yang ingin dicapai di masa mendatang. Dari sumber perolehan informasi tersebut, perusahaan dapat memperoleh data dan informasi dari sumber-sumber internal perusahaan misalnya laporan keuangan dan laporan tahunan atau dari sumber eksternal perusahaan seperti laporan penjualan, pertumbuhan ekonomi dan laporan lainnya yang semuanya dapat digunakan untuk menyusun pelaporan manajemen perusahaan.

Orientasi manajemen adalah cara pandang yang tepat bagi manajer dalam menjalankan bisnis. Teknologi informasi akan menyentuh hampir setiap aspek suatu organisasi. Memahami trend yang terjadi pada teknologi akan memberikan seorang manajer keunggulan di atas manajer lain yang hanya sekedar memberikan respon terhadap perubahan. System informasi

dibangun atas dasar teknologi dan akan mendukung keputusan yang diambil di setiap tingkatan manajemen.

Pemecahan masalah merupakan aktifitas terpenting yang dilakukan oleh seorang manajer. Hal ini merupakan gambaran yang sederhana. Pemecahan masalah jauh lebih rumit daripada hanya sekedar memecahkan masalah saja. Aktivitas-aktivitas lain, seperti komunikasi juga sama pentingnya. Akan tetapi, dikatakan aman jika pemecahan masalah merupakan salah satu aktivitas utama yang seringkali menentukan berhasil atau tidaknya karier manajemen.

Kemampuan seorang manajer perusahaan dalam memecahkan masalah, tergantung pada profesionalitasnya dalam menerapkan ilmu manajemen pada perusahaan. Di samping itu, manajer juga perlu mempertimbangkan penerapan teknologi informasi yang modern dalam menunjang usahanya tersebut.

Bank Perkreditan Rakyat Citra Dumoga Kotamobagu merupakan salah satu lembaga keuangan yang mempunyai peranan penting dalam perekonomian masyarakat Kotamobagu. Peranan informasi sangat membantu komunikasi intern pihak bank ataupun relasi kerja, investor atau nasabah. Sehingga pemecahan masalah manajemen dengan cepat dan tepat membantu memperlancar system informasi manajemen bank.

Sistem informasi Bank Perkreditan Rakyat Citra Dumoga Kotamobagu sangat dipengaruhi manajemen yang terdapat di bank itu sendiri. Peranan informasi yang berkualitas merupakan salah satu

pemecahan masalah yang dilakukan untuk memaksimalkan pendapatan.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **Data dan Sumber Data**

#### **Jenis Data**

Data merupakan sekumpulan fakta yang diperoleh melalui penelitian berupa pengamatan (observasi) langsung atau survey langsung di lokasi penelitian guna menganalisa permasalahan yang dihadapi dan selanjutnya mencari alternatif yang sesuai dengan pemecahannya.

Data adalah sekumpulan informasi tentang obyek penelitian (**Wahyu Purhantara, 2010:8**). Untuk keperluan penelitian data dapat dikelompokkan ke dalam berbagai jenis yaitu :

1. Data Kualitatif (Qualitative Data)

Data kualitatif merupakan serangkaian informasi yang digali dari hasil penelitian yang masih berupa fakta-fakta verbal atau berupa keterangan-keterangan saja terdiri dari deskripsi singkat perusahaan.

2. Data Kuantitatif (Quantitative Data)

Data kuantitatif merupakan pengelompokan sedemikian rupa yang dinyatakan dalam satuan angka-angka, dalam hal ini merupakan data statistik berbentuk angka-angka, baik secara langsung didapat dari hasil penelitian maupun hasil pengolahan data kualitatif menjadi kuantitatif. Adapun data yang diambil adalah jumlah data transaksi penjualan dan pembelian perusahaan serta bentuk system informasi yang

digunakan oleh perusahaan untuk tahun 2011.

#### **Sumber Data**

Sedangkan sumber data yang dikumpulkan sebagai bahan analisis terdiri dari data berikut :

1. Data Primer

Data primer merupakan kumpulan dari data utama atau data intern perusahaan yang meliputi berbagai aspek

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pelengkap dari data primer yang diperoleh dari luar perusahaan yang ada hubungannya dengan penelitian

#### **Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data merupakan salah satu langkah utama dalam penelitian, karena hal ini merupakan suatu prosedur sistematis untuk memperoleh data yang diperlukan. Pengumpulan data dapat dilakukan dengan berbagai setting, berbagai sumber dan berbagai cara (**Djam'an Satori, 2009:103**). Untuk memperoleh data dan informasi maka peneliti menggunakan metode sebagai berikut :

#### **Penelitian Lapangan**

Penelitian lapangan yaitu suatu metode yang digunakan untuk memperoleh data baik di dalam maupun di luar perusahaan yang bersangkutan dengan cara :

- a. Interview/wawancara/tanya jawab secara langsung dengan pimpinan perusahaan atau karyawan yang dipercayakan

- b. Observasi/pengamatan langsung terhadap kegiatan/aktivitas yang dilakukan dan terjadi di dalam perusahaan

2. Pemecahan masalah manajemen adalah suatu tindakan pembuatan keputusan dalam hal menyeleksi beberapa alternatif dari tindakan-tindakan yang mungkin diambil dan dianggap tepat.

### **Penelitian Kepustakaan (Library Research)**

Penelitian kepustakaan yaitu metode yang digunakan untuk melengkapi data. Dalam hal ini penulis mengumpulkan literature-literatur, artikel serta catatan-catatan perkuliahan (daftar bacaan) dan lainnya, yang ada hubungannya dengan penelitian, sebagai landasan pemecahan masalah yang dibahas.

### **Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel**

Definisi operasional merupakan seperangkat prosedur yang menjelaskan aktivitas yang dilakukan untuk penginderaan dan pengukuran dari fenomena yang digambarkan dalam konsep tersebut (**Baharuddin Ilyas, 2002:48**).

Penjabarannya : Peranan system informasi adalah penentuan dan penetapan kegiatan-kegiatan suatu entitas bisnis yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan dan pemecahan masalah manajemen menjadi hal yang tidak bisa diabaikan oleh pihak manajemen perusahaan agar apa yang telah direncanakan dapat terlaksana dan tujuan yang diharapkan dapat tercapai.

Adapun variabel-variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah :

1. Sistem informasi adalah suatu kesatuan elemen-elemen yang saling berkaitan membentuk suatu kegiatan dan saling berpengaruh satu sama lain

### **Metode Analisa**

Penulis dalam mengolah data yang diperoleh dari perusahaan, menggunakan metode analisa deskriptif yaitu analisa yang disusun berdasarkan penjelasan dari kasus-kasus yang diperoleh dengan cara mengadakan pengumpulan data, pengolahan data, analisis data kemudian diinterpretasikan untuk memperoleh penjelasan tentang sebuah keadaan

Analisa data hasil penelitian merupakan tahap akhir dari proses penelitian, sebelum hasil penelitian dideskripsikan dalam bentuk laporan penelitian. Analisa data kualitatif untuk kasus bisnis yang terintegrasi dilakukan dengan beberapa cara, mulai dari triangulasi (metode, sumber, situasi dan teori) untuk mendapatkan data yang dapat dipertanggung jawabkan.

Adapun metode analisa yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisa deskriptif atau uraian tentang informasi dalam pemecahan masalah manajemen pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Citra Dumoga Kotamobagu.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

**Sejarah Singkat PT. Bank Perkreditan Rakyat Citra Dumoga**

PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Citra Dumoga berdiri pada tahun 1991 berdasarkan pada Surat Ijin Usaha Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor Kep-623/MK-13/1991 Tanggal 18 Desember 1991 dan Akta Notaris dari Wakil Notaris di Kotamobagu, Urip Manoppo, SH Nomor 2 Tanggal 5 Agustus 1991.

Bank perkreditan rakyat Citra Dumoga mulai beroperasi sejak tanggal 17 Februari 1992 yang berkedudukan dan berkantor pusat di Jalan pasar Imandi Nomor 100 Kelurahan Imandi Kecamatan Dumoga Kabupaten Bolaang Mongondow Provinsi Sulawesi utara. Pada tanggal 15 Desember 1999, Kantor Pusat BPR Citra Dumoga pindah dari Kelurahan Imandi ke Jalan Terminal Nomor 264 Kecamatan Kotamobagu pada gedung kantor yang berstatus sewa dan kantor di Kelurahan Imandi dijadikan sebagai kantor kas yang sampai saat ini beroperasi dengan baik. Kemudian, sejak tanggal 22 Februyari 2003 Kantor Pusat BPR Citra Dumoga pindah lagi ke Jalan Kartini Nomor 38 Kecamatan Kotamobagu pada gedung kantor yang berstatus milik sendiri dengan konstruksi 3 lantai.

Pada tanggal 7 Maret 2005 telah dibuka Kantor Cabang Mopuya Selatan. Selang 3 tahun kemudian, tepatnya pada tanggal 15 Desember 2008 dibuka lagi Kantor Cabang Inobonto dan pada November 2011 telah dibuka cabang di Manado yang berkantor di Jalan Balai Kota III Nomor 8. Sampai saat ini ketiga kantor cabang tersebut masih beroperasi dengan baik dan produktif.

Bank Perkreditan Rakyat Citra Dumoga mulai beroperasi dengan modal disetor sebesar Rp. 50.000.000,- dan total asset per Desember 1992

sebesar Rp. 531.869.000,-. Fokus utama Bank BPR Citra Dumoga yaitu untuk memberdayakan masyarakat menengah ke bawah di daerah Bolaang Mongondow dalam sector Pertanian, perikanan, Peternakan, pengusaha kecil dan menengah melalui pemberian kredit modal kerja dan investasi.

Pada 15 Desember 1999 BPR Citra Dumoga dengan total asset sebesar Rp. 2.209.340.000,- sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa Perbankan menawarkan produk-produk berupa Tabungan dengan bunga 6% per tahun, dan deposito dengan bunga 10.25% per tahun. Keamanan dana simpanan nasabah tidak perlu dikhawatirkan karena dijamin oleh Pemerintah melalui Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) sampai dengan maksimal 2 milyar rupiah. Sedangkan untuk fasilitas kredit, BPR Citra Dumoga melayani kredit konsumtif (kredit untuk PNS, kredit pensiun dan kredit kepemilikan rumah), kredit modal kerja dan kredit investasi.

Kinerja keuangan BPR Citra Dumoga mencerminkan keberhasilan manajemen dalam mengelola operasional BPR Citra Dumoga yang fantastis di Tahun 2011 dibandingkan dengan tahun 2010 (year on year). Pertumbuhan kredit mencapai 65%, dari 83,88 milyar rupiah menjadi 138,55 milyar rupiah. Tingkat kepercayaan pun makin tinggi dengan naiknya dana pihak ketiga. Tabungan naik sebesar 54% dari 21,68 milyar menjadi 33,35 milyar rupiah dan deposito tumbuh signifikan menjadi sebesar 80% dari 44,32 milyar rupiah ke 79,78 milyar rupiah, direncanakan tahun 2012 dengan optimisme yang tinggi akan melakukan ekspansi usaha di segala

bidang, di antaranya bidang operasional dan pelayanan melalui jaringan online dan ATM yang akan direalisasikan dalam waktu dekat ini.

Prinsip Good Corporate Governance selalu menjadi perhatian utama manajemen dalam operasional BPR Citra Dumoga. System pelayanan yang cepat dan tepat sudah menjadi komitmen bersama dalam rangka pemberian kepuasan kepada seluruh nasabah dengan tetap mengacu pada prinsip kehati-hatian (Prudential Banking).

Keberhasilan manajemen dalam mengelola BPR Citra Dumoga telah mendapat perhatian khusus dari beberapa lembaga pemasar antara lain penganugerahan program penghargaan NITRO BANKERS AWARD'93 atas inisiatif dan peranana BPR Citra Dumoga dalam menyalurkan kredit dan membina kelompok masyarakat kecil yang tergolong miskin dengan sukses dari panitia Bankers Award'93 di Jakarta pada tahun 1994, program penghargaan tingkat ke-VIII se-Indonesia untuk kategori perusahaan skala usaha (omset) kurang dari 10 milyar rupiah yang diselenggarakan oleh majalah SWA-sembada dan Accenture dengan dukungan HPMI (Himpunan Pengusaha Muda Indonesia) dan harian bisnis pada tahun 2004 .

### **Pembahasan**

Peranan informasi dalam pemecahan masalah manajemen sangat penting. Manajemen BPR Citra Dumoga dalam mengembangkan usaha yang terbuka dan bersih dari praktek-praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). Hal ini ditanamkan kepada seluruh karyawan dari tingkatan manajemen dan security serta office

boy. Ini menjadi budaya yang tidak dapat ditawar lagi.

Baik direksi dan komisaris menyadari betul bahwa kepercayaan yang diberikan baik oleh nasabah tabungan, nasabah deposito yang menitipkan dana pada Bank Perkreditan Rakyat Citra Dumoga, maupun para kreditur yang memberikan dana linkage program harus dikelola secara baik dan dapat dipertanggungjawabkan.

### **Sistem Informasi Manajemen PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Citra Dumoga Kotamobagu**

BPR Citra Dumoga dalam menjalankan proses manajemen, menganggap penting peranan informasi dalam pemecahan masalah manajemen dengan pemanfaatan perkembangan dan terobosan Teknologi Informasi (TI), seperti komputer, baik dilihat dari aneka ragam perangkat kerasnya maupun dilihat dari sudut dukungan perangkat lunak yang memungkinkan aplikasinya yang makin beraneka ragam pula,

Banyak internet based berbasis jaringan dan offline berbasis aplikasi

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan jawaban sebagai berikut :

1. Manajemen perusahaan menjadikan produk PT. Bank Perkreditan Rakyat Citra Dumoga menjadi salah satu prioritas dalam memecahkan permasalahan intern. Manajemen yang baik dapat menyediakan pelayanan dan penyediaan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

2. System kerja yang diterapkan oleh PT. Bank Perkreditan Rakyat Citra Dumoga dalam mengembangkan usahanya adalah dilakukan dengan team work, yakni semua bagian merupakan satu kesatuan yang harus bersama-sama bertanggung jawab melaksanakan target-target yang ditetapkan pada RKAT dan sesuai SISDUR yang ditetapkan, maupun ketentuan-ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia dan peraturan-peraturan Pemerintah lainnya.
3. Peranan informasi dalam pemecahan masalah manajemen sangat penting. Manajemen PT. Bank Perkreditan Rakyat Citra Dumoga dalam mengembangkan usaha yang terbuka dan bersih dari praktek-praktek Korupsi Kolusi Nepotisme (KKN). Hal ini ditanamkan kepada seluruh karyawan dari tingkatan manajemen dan security serta office boy. Ini menjadi budaya yang tidak dapat ditawar lagi
4. PT. Bank Perkreditan Rakyat Citra Dumoga didukung juga dengan system pengembangan Rapid Application Development yang dapat membantu manajemen Bank dalam menjalankan operasional perusahaan maupun pengembangan system yang ada di PT. Bank Perkreditan Rakyat Citra Dumoga sehingga dapat membantu pihak manajemen Bank dalam memecahkan masalah yang dihadapi oleh pihak perbankan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Amirullah, 2002, Manajemen Pengantar, Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta
- Chrisyanti, Irra, 2011, Manajemen Perkantoran, Penerbit Prestasi Pustaka, Jakarta
- Humdiana, 2006, Sistem Informasi Manajemen, Penerbit Graha Ilmu Yogyakarta
- Ilyas, Baharuddin, 2002, Metodologi Penelitian, Andira Publisher, Makassar
- Manullang, M, 2006, Dasar-dasar Manajemen, Penervbit UGM, Yogyakarta
- Mc. Leod, Raymond, 2009, Sistem Informasi Manajemen, Penerbit Indeks Jakarta
- Purhantara, Wahyu, 2010, Metode Penelitian Kualitatif untuk Bisnis, Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta
- Robbins, Stephens P dan Mary Coulter, 2000, Manajemen, Penerbit Prehallindo, Jakarta
- Satori, Djam'an, 2009, Metodologi Penelitian Kualitatif, Penerbit Alfabeta, Bandung