

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Bank**

Menurut Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

#### **2.2 Debitur dan Kreditur**

Menurut Undang-undang no 37 tahun 2004 tentang penundaan kewajiban pembayaran utang, debitur adalah pihak yang berhutang ke pihak lain, biasanya dengan menerima sesuatu dari kreditur yang dijanjikan debitur untuk dibayar kembali pada masa yang akan datang.

Pemberian pinjaman kadang memerlukan juga jaminan atau agunan dari pihak debitur. Jika seorang debitur gagal membayar pada tenggat waktu yang dijanjikan, suatu proses koleksi formal dapat dilakukan yang kadang mengizinkan penyitaan harta milik debitur untuk memaksa pembayaran.

Menurut Undang-undang no 37 tahun 2004 tentang penundaan kewajiban pembayaran utang, kreditur adalah pihak (perorangan, organisasi, perusahaan atau pemerintah) yang memiliki tagihan kepada pihak lain (pihak kedua) atas properti atau layanan jasa yang diberikannya (biasanya dalam bentuk kontrak atau perjanjian) dimana diperjanjikan bahwa pihak kedua tersebut akan mengembalikan properti yang nilainya sama atau jasa. Pihak kedua ini disebut

sebagai peminjam atau yang berhutang. Secara singkat dapat dikatakan pihak yang memberikan kredit atau pinjaman kepada pihak lainnya. Terminologi kreditur ini sering digunakan pada dunia keuangan khususnya merujuk pada pinjaman jangka pendek, obligasi jangka panjang, dan hak tanggungan.

### 2.3 Non Performing Loan

Menurut Peraturan Bank Indonesia No. 10/19/PBI/2008, *non performing loan* (NPL) atau kredit bermasalah merupakan salah satu indikator kunci untuk menilai kinerja fungsi bank. Salah satu fungsi bank adalah sebagai lembaga *intermediary* atau penghubung antara pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak yang membutuhkan dana. Bank Indonesia (BI) melalui Peraturan Bank Indonesia (PBI) menetapkan bahwa rasio kredit bermasalah (NPL) adalah sebesar 5%. Rumus perhitungan NPL adalah sebagai berikut:

$$\text{RasioNPL} = (\text{Total NPL} / \text{Total Kredit}) \times 100\%$$

Misalnya suatu bank mengalami kredit bermasalah sebesar 50 dengan total kredit sebesar 1000, sehingga rasio NPL bank tersebut adalah 5% ( $50 / 1000 = 0.05$ ).

### 2.4 Monitoring

Menurut Suryana (2011:2), *Monitoring* adalah suatu proses yang ditujukan untuk memperoleh fakta, data dan informasi tentang pelaksanaan program, apakah proses pelaksanaan kegiatan dilakukan sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Proses dasar dalam *monitoring* meliputi tiga tahap yaitu

menetapkan standar pelaksanaan, pengukuran pelaksanaan, dan menentukan kesenjangan antara pelaksanaan dengan standar dan rencana.

Menurut Dunn (2003:3), *Monitoring* mempunyai empat fungsi, yaitu:

1. Ketaatan (*compliance*). *Monitoring* menentukan apakah tindakan administrator, staf dan semua yang terlibat mengikuti standar dan prosedur yang telah ditetapkan.
2. Pemeriksaan (*auditing*). *Monitoring* menetapkan apakah sumber dari layanan yang diperuntukkan bagi pihak tertentu (target) telah mencapai mereka.
3. Laporan (*accounting*). *Monitoring* menghasilkan informasi yang membantu “menghitung” hasil perubahan sosial dan masyarakat sebagai akibat implementasi kebijaksanaan sesudah periode waktu tertentu.
4. Penjelasan (*explanation*). *Monitoring* menghasilkan informasi yang membantu menjelaskan bagaimana akibat kebijaksanaan dan mengapa antara perencanaan dan pelaksanaannya tidak cocok.

Umumnya, *output monitoring* berupa *progress report proses*. *Output* tersebut diukur secara deskriptif maupun non-deskriptif. *Output Monitoring* bertujuan untuk mengetahui kesesuaian proses telah berjalan. *Output monitoring* berguna pada perbaikan mekanisme proses / kegiatan dimana *monitoring* dilakukan. Sistem *monitoring* mempunyai beberapa standar kriteria sistem *monitoring* yang efektif.

Menurut Anonymous (2013:25), sistem *monitoring* yang efektif yaitu:

1. Sederhana dan mudah dimengerti (*user-friendly*)

*Monitoring* harus dirancang dengan sederhana namun tepat sasaran. Konsep yang digunakan adalah singkat, jelas, dan padat. Singkat berarti sederhana, jelas berarti mudah dimengerti, dan padat berarti bermakna (berbobot).

2. Fokus pada beberapa indikator utama

Indikator diartikan sebagai titik kritis dari suatu *scope* tertentu. Banyaknya indikator pelaku dan obyek *monitoring* tidak fokus. Hal ini berdampak pada pelaksanaan sistem tidak terarah. Maka itu, fokus diarahkan pada indikator utama yang benar – benar mewakili bagian yang dipantau.

3. Perencanaan matang terhadap aspek – aspek teknis

Tujuan perancangan sistem adalah aplikasi teknis yang terarah dan terstruktur. Maka itu, perencanaan aspek teknis terkait harus dipersiapkan secara matang. Aspek teknis dapat menggunakan pedoman 5W1H, meliputi apa, mengapa, siapa, kapan, dimana, dan bagaimana pelaksanaan sistem *monitoring*.

4. Prosedur pengumpulan dan penggalian data

Selain itu, data yang didapatkan dalam pelaksanaan *monitoring* pada *on-going process* harus memiliki prosedur tepat dan sesuai. Hal ini digunakan untuk kemudahan pelaksanaan proses masuk dan keluarnya data. Prosedur yang tepat akan menghindari proses *input* dan *output* data yang salah (tidak akurat).

Proses *monitoring* dapat dilihat sebagai satu fungsi (Mencari data, mengumpulkan data, dan menganalisis). Menurut Mellin (2004:11), *Monitoring* adalah sebuah proses utama yang dilakukan untuk pengumpulan data dimana data yang diterima atau didapat (Observasi) berasal dari objek yang di-*monitoring*, dan

kemudian menyimpan data data tersebut kedalam sebuah *database*, penyimpanan tersebut dapat dikatakan dengan *filtered event log*.

*Filtered event log* ini merupakan bagian dari sebuah *history* data sehingga tidak ada sebuah pengamatan terhadap data yang sudah disimpan tidak digunakan, meskipun data *history* tersebut sudah lama tersimpan maka data tersebut juga masih bisa digunakan untuk keputusan saat ini dan masa datang.

Jika sebuah proses *monitoring* menerima data atau informasi dari sebuah objek yang di-*monitoring*, maka proses tersebut dapat dinamakan sebagai *push protocol*. Sebaliknya jika proses *monitoring* tersebut mengambil data dari objek yang di-*monitoring* maka hal tersebut dinamakan dengan *pull protocol*.

Dalam proses *monitoring* menunjukkan bahwa tidak ada proses analisa dalam proses. *Monitoring* melakukan semua proses analisa, sedangkan dalam proses adalah keduanya dimana *monitoring* melakukan setidaknya beberapa proses analisa.

Sistem *monitoring* kinerja sangat diperlukan untuk meningkatkan serta mempertahankan tingkat kinerja yang bermutu. Melalui *monitoring* akan dipantau penyimpangan – penyimpangan yang terjadi, penyimpangan harus dikelola dengan baik oleh manager untuk diluruskan kembali agar kegiatan yang dilakukan sesuai dengan standar.

*Monitoring* sangat diperlukan dalam suatu sistem manajemen dan hasilnya merupakan *feedback* bagi manajemen untuk lebih meningkatkan rencana operasional serta mengambil langkah-langkah tindakan korektif. Oleh karena itu manager hendaknya memiliki sistem monitoring sehingga *feedback* atau

penyimpangan yang terjadi akan dapat dikelola dengan tepat, cepat dan dapat dilakukan upaya perbaikan dengan segera.

## 2.5 *Monitoring debitur dan npl*

Li Hao (2003), bank dengan kekuatan monitoring lebih besar dan bank berisiko (memiliki rasio modal rendah) akan cenderung meng-ekstrak *rente* lebih tinggi. Kekuatan monitoring bank terkait secara positif dengan *spread* pinjaman. Rasio *non performing loan* (NPL) menunjukkan kemampuan manajemen bank dalam mengelola problem pinjaman. Dengan demikian, semakin tinggi rasio NPL mengindikasikan buruknya kualitas kredit bank dan besarnya resiko kredit yang dihadapi bank semakin besar dan berdampak pada pendapatan bank (Nasser,2003).

Menurut Peraturan Bank Indonesia No. 10/19/PBI/2008, monitoring debitur oleh bank mendasarkan pengumpulan informasi status kredit setelah debitur melewati proses sesudah pinjaman diberikan. Setelah informasi dikumpulkan proses berikutnya yaitu menghitung indikator kinerja debitur, menghitung perbandingan tingkat npl, dan menghitung pencapaian target npl. Indikator yang digunakan untuk mengukur variable tersebut adalah :

1. Persentase kinerja debitur : merupakan acuan utama monitoring debitur tentang pengukuran efektivitas spread pinjaman semua debitur. Ukuran ini ditulis dalam bentuk persentase yang rumusnya yaitu :

$$\begin{aligned} \text{Tingkat Kinerja debitur} = & \text{Total debitur lancar/total debitur} * 100\% + \\ & \text{Total debitur dpk/total debitur} * 80\% + \\ & \text{Total debitur kl/total debitur} * 60\% + \\ & \text{Total debitur dir/total debitur} * 25\% + \end{aligned}$$

Total debitor macer/total debitor \* 0%

Tingkat Kinerja Debitur (%)	>70	40 s/d 70	10 s/d 40	< 10
Skor	3	2	1	0
	Baik	Cukup	Buruk	Sangat buruk

2. Persentase perbandingan npl : merupakan acuan untuk mengukur kesehatan kredit dan bagaimana kondisi kredit perdua bulannya.

Rumusnya yaitu:

$$\text{Persentase NPL} = \frac{TN}{TD} \times 100\%$$

Dimana : NPL (Non performing loan) = Total kredit bermasalah

TN = Total sisa hutang debitor NPL

TD = Total sisa hutang semua debitor

Setelah menghitung persentase npl pada setiap bulan, maka Rumus perbandingan:

Jika  $n1 \Rightarrow n2$ , maka npl membaik

Jika  $n1 < n2$ , maka npl memburuk

Dimana :  $n1$  = bulan ke 1

$n2$  = bulan ke 2

3. Persentase pencapaian target npl : merupakan acuan monitoring yang terakhir yang membandingkan total npl dan target npl. Rumusnya yaitu :

$$\text{RasioNPL} = (\text{Total NPL} / \text{Total Kredit}) \times 100\%$$

Dari uraian rumus tersebut, maka perbandingan kinerjanya dijelaskan sebagai berikut:

- a. Jika npl memenuhi target yang ditentukan, maka npl yang diperoleh mencapai target.
- b. Jika npl tidak memenuhi target yang ditentukan, maka npl yang diperoleh kurang dari target.
- c. Jika hasil npl melebihi target yang ditentukan, maka npl yang diperoleh lebih dari target.

## 2.6 Kinerja

Menurut Rivai & Basri (2004:14), Kinerja adalah hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Kinerja mempunyai 3 komponen penting yaitu tujuan, ukuran dan penilaian. Penentuan tujuan dari setiap unit organisasi merupakan strategi untuk meningkatkan kinerja. Tujuan ini akan memberikan arah dan mempengaruhi bagaimana seharusnya perilaku kerja yang diharapkan organisasi terhadap setiap personel. Yang kedua yaitu ukuran dibutuhkan untuk menentukan apakah seorang personel telah mencapai kinerja yang diharapkan. Yang ketiga yaitu penilaian atau pengukuran kinerja secara regular yang dikaitkan dengan proses pencapaian tujuan kinerja setiap personel. Tindakan ini akan membuat personel untuk senantiasa berorientasi terhadap tujuan dan berperilaku kerja sesuai dan searah dengan tujuan yang ingin dicapai.



## 2.7 Pengukuran Kinerja

Menurut Rivai & Basri (2004:17), Sistem pengukuran kinerja suatu perusahaan adalah suatu sistem yang bertujuan untuk membantu manajer menilai pencapaian suatu strategi bisa melalui alat ukur finansial maupun non finansial. Sistem pengukuran kinerja dapat dijadikan sebagai alat pengendalian perusahaan karena pengukuran kinerja dapat diperkuat dengan menetapkan sistem *reward* dan *punishment*.

Pengukuran kinerja dimaksudkan untuk membantu memperbaiki kinerja perusahaan dimana ukuran kinerja ini nantinya dapat digunakan untuk membantu perusahaan berfokus pada tujuan dan sasaran program kerja dapat tercapai. Ukuran kinerja suatu perusahaan digunakan untuk pengalokasian sumber daya dan pembuat keputusan. Ukuran kinerja suatu perusahaan juga dimaksudkan untuk mewujudkan pertanggungjawaban kepada atasan dan memperbaiki komunikasi.

Menurut Maskell (1991:6), terdapat tujuh kriteria yang sebaiknya dipenuhi oleh perusahaan dalam merancang sistem pengukuran kinerja yang baru agar dapat menjadi perusahaan kelas dunia. Ketujuh kriteria tersebut adalah:

1. Sistem pengukuran kinerja yang dirancang hendaknya berkaitan langsung dengan strategi yang diterapkan perusahaan.
2. Variabel-variabel sebaiknya diukur menggunakan ukuran-ukuran non finansial.
3. Sistem pengukuran kinerja yang dirancang harus fleksibel dan dapat bervariasi tergantung dari lokasi perusahaan. Bahkan untuk satu jenis perusahaan yang terletak pada geografis yang berlainan, sistem pengukuran kinerja yang dirancang sebaiknya juga berbeda sesuai dengan konteksnya masing-masing.

4. Sistem pengukuran kinerja yang dirancang harus bersifat dinamis, selalu diperbarui seiring dengan perubahan waktu.
5. Sistem pengukuran kinerja yang dirancang harus sesederhana mungkin dan mudah dioperasikan.
6. Dalam sistem manajemen kinerja tersebut harus dimungkinkan adanya umpan balik (*feedback*) yang cepat bagi operator dan manajer yang bertanggung jawab agar dapat diambil tindakan sesegera mungkin dalam pelaksanaan proses perbaikan.
7. Sistem pengukuran kinerja yang dirancang harus ditujukan pada proses perbaikan bukan sekedar pemantauan.

## **2.8 Definisi Sistem Informasi**

Menurut Hartono (2001:11), Sistem informasi merupakan suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan untuk proses pengambilan keputusan. Jadi, pengertian Sistem informasi adalah suatu sistem terintegrasi yang mampu menyediakan informasi yang bermanfaat bagi penggunanya.

Selain itu, Sistem informasi adalah sebuah sistem terintegrasi atau sistem manusia-mesin, untuk menyediakan informasi untuk mendukung operasi manajemen dalam suatu organisasi.

## **2.9 Definisi Sistem Informasi Manajemen**

Menurut O'Brien (2007:706), Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah

suatu sistem terpadu yang menyediakan informasi untuk mendukung kegiatan operasional, manajemen dan fungsi pengambilan keputusan dari suatu organisasi. SIM merupakan kombinasi yang teratur antara *people*, *hardware*, *software*, *communication network* dan *data resources* (kelima unsur ini disebut komponen sistem informasi) yang mengumpulkan, merubah dan menyebarkan informasi dalam organisasi.

Jadi, Sistem Informasi Manajemen merupakan sistem informasi yang menghasilkan hasil keluaran (*output*) dengan menggunakan masukan (*input*) dan berbagai proses yang diperlukan untuk memenuhi tujuan tertentu dalam suatu kegiatan manajemen. Sistem informasi manajemen digambarkan sebagai sebuah bangunan piramida dimana lapisan dasarnya terdiri dari informasi, penjelasan transaksi, penjelasan status, dan sebagainya.

