

PERAN LAYANAN DAN ADMINISTRASI DALAM PEMANFAATAN PROGRAM KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) UNTUK PEMBIAYAAN DAN PENGEMBANGAN USAHA MASYARAKAT

Nina Esikelta Tarigan *¹

Nurul Azizah ²

^{1,2} Administrasi Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

*e-mail : 22042010214@student.upnjatim.ac.id , nurulazizah.adbis@upnjatim.ac.id

Abstrak

Dunia perbankan memiliki peranan penting dalam membentuk perekonomian di dunia termasuk di Indonesia. Dunia perbankan sekarang ini juga berperan penting bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM). Usaha Mikro, Kecil dan Menengah adalah usaha yang dimiliki oleh masyarakat yang berdampak bagi perekonomian sehingga bank menyediakan produk yang mampu membantu UMKM dalam pembiayaan dan pengembangan modalnya. Produk tersebut sudah disahkan dan dikeluarkan oleh pemerintah yang disebut sebagai Kredit Usaha Rakyat (KUR). Dalam pengelolaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) dibutuhkan peran administrasi digital sehingga mampu mempermudah proses pelayanan kepada masyarakat. Penggunaan aplikasi digital ini berdampak besar untuk peningkatan efektivitas pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana penggunaan aplikasi digital di Bank BTN KC Mulyosari sehingga mempermudah staf untuk melakukan kinerja pengelolaan Kredit Usaha Rakyat (KUR). Penelitian ini dilakukan menggunakan metode observasi langsung di Bank BTN KC Mulyosari.

Kata Kunci : Layanan Administrasi, Kredit Usaha Rakyat, Pembiayaan dan Pengembangan Usaha, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)

Abstract

The banking world has an important role in shaping the economy in the world, including in Indonesia. Today's banking world also plays an important role for Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs). Micro, Small and medium enterprises are businesses owned by the community that have an impact on the economy so that banks provide products that are able to help MSMEs in financing and capital development. The product has been authorized and issued by the government called the people's Business Credit (KUR). In the management of people's Business Credit (KUR), the role of digital administration is needed so that it can facilitate the process of service to the community. The use of this digital application has a major impact on improving the effectiveness of services. The purpose of this study was to analyze how the use of digital applications in Bank BTN KC Mulyosari making it easier for staff to perform the performance of people's Business Credit Management (KUR). This study was conducted using direct observation method at Bank BTN KC Mulyosari.

Keywords: Administrative Services, people's Business Credit, Financing and Business Development, Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs).

PENDAHULUAN

Undang Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) secara jelas mendefinisikan ketiga jenis usaha tersebut. Usaha Mikro adalah usaha produktif yang dimiliki oleh individu atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria sebagai Usaha Mikro. Sedangkan, Usaha Kecil merupakan usaha ekonomi produktif yang mandiri, tidak berafiliasi dengan usaha menengah atau besar, baik secara langsung maupun tidak langsung. Usaha Menengah, sementara itu, juga merupakan usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri dan tidak berafiliasi dengan Usaha Kecil atau besar, baik secara langsung maupun tidak langsung, dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan yang memenuhi kriteria Usaha Menengah (Haryani:2022). Dengan pengertian ini, dapat diberikan pemahaman bahwa UMKM merupakan sektor utama dalam memberdayakan masyarakat sebagai tenaga kerja sehingga mampu membantu dalam pembangunan ekonomi dan menciptakan kemakmuran bagi masyarakat.

Usaha Mikro, Kecil dan Menengah di Indonesia terdiri dari berbagai sektor industri. Berdasarkan data pada tahun 2022, UMKM terbesar bergerak dalam bidang kuliner dengan jumlah mencapai 1.592.318 unit. Kemudian, terdapat juga pada sektor pakaian dengan jumlah 594.912 unit dan sektor kayu serta bahan baku barang lainnya sejumlah 608.531 unit. Di sektor lainnya, jumlah unit UMKM beragam, mulai dari farmasi, peralatan rumah tangga, jasa reparasi dan lain-lain (Ahdiat:2022). Dengan analisis diatas, maka UMKM harus didukung dengan fasilitas yang disediakan oleh pemerintah. Fasilitas tersebut dapat berupa penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR). Program Kredit Usaha Rakyat (KUR) adalah salah satu produk yang ditawarkan oleh Bank Tabungan Negara untuk masyarakat yang memiliki usaha kecil atau menengah. Usaha Mikro, Kecil dan Menengah memiliki peranan penting bagi perekonomian negara. Menurut (Tukus T.H. Tambunan 2021:138) Kredit Usaha Rakyat adalah pembiayaan atau kredit kepada UMKM yang berdasarkan temuan sistem informasi debitur, pada saat pengajuan tidak sedang menerima program kredit lain dari pemerintah atau bank lain (tidak termasuk KPR KKB, kartu kredit, atau kredit lainnya). Kredit Usaha Rakyat (KUR) memiliki jenis-jenis yang berbeda, yaitu KUR Mikro, KUR Kecil, KUR Khusus, dan KUR Linkage. Hal ini dibedakan berdasarkan plafon, jangka waktu dan suplesi yang diminta oleh debitur.

Melalui program ini, pembiayaan dan pengembangan UMKM dapat dibantu sehingga memberikan dampak positif bagi pelaku UMKM. Pembiayaan dan pengembangan UMKM sangat penting diperhatikan untuk menciptakan daya saing dan mengurangi kerugian bagi pihak pelaku sehingga kebijakan pengambilan kuota KUR cukup memberikan solusi dalam permasalahan ini.

Dunia perbankan erat kaitannya dengan layanan jasa dan administrasi. Berdasarkan kegiatan magang yang telah dilakukan, layanan administrasi memiliki peranan penting bagi staf untuk mengelola prosedur penggunaan Kredit Usaha Rakyat (KUR). Ada beberapa hal yang harus dilakukan secara digital untuk mempermudah layanan KUR ini. Selain itu, terdapat beberapa aplikasi dan administrasi yang digunakan dalam meningkatkan efektivitas penggunaan Kredit Usaha Rakyat (KUR). Dengan demikian, dalam penelitian ini akan dibahas mengenai Peran Layanan dan Administrasi yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas penggunaan KUR dalam pembiayaan dan pengembangan usaha masyarakat.

METODE

Penelitian ini dilakukan dengan metode observasi langsung dan juga menggunakan teknik tambahan yaitu *literature review*. Untuk metode observasi langsung yaitu dilakukan oleh penulis sebagai anak magang di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Mulyosari. Penulis mampu memberikan pembelajaran dan pengalaman yang diperoleh dalam penelitian ini. Selain itu, observasi langsung ini dilakukan dengan pengawasan staf secara langsung sehingga terjamin dan aman. Sedangkan teknik tambahan literatur *review* menggunakan tinjauan pustaka. Ada beberapa sumber yang dapat diakses untuk studi sastra, termasuk buku, jurnal, dokumen, internet, dan perpustakaan. Pendekatan studi literatur memerlukan sejumlah tugas yang berhubungan dengan mengumpulkan bahan bacaan, membaca dan mencatat, dan menemukan sumber perpustakaan (Zed, 2008 dalam Nursalam, 2016).

Secara spesifik, lokasi penelitian ini dilakukan pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Mulyosari yang beralamat di Jalan Raya Mulyosari No 82, Surabaya. Bank ini memiliki beberapa staf yang tersebar berdasarkan tugas dan tanggung jawab masing-masing. Dengan penelitian ini, maka penulis bertugas di bidang *SME AND CREDIT Program*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Layanan administrasi yang diterapkan di setiap bank berbeda-beda. Setiap bank memiliki regulasi masing-masing. Penelitian ini dilakukan berdasarkan Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Mulyosari.

Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum (POJK LPD), layanan perbankan digital merupakan layanan perbankan elektronik dengan mengoptimalkan pemanfaatan data yang dimiliki nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, lebih mudah, dan sesuai

dengan kebutuhan nasabah, serta dapat dilakukan secara mandiri, dengan tetap memperhatikan aspek pengamanan. Dengan demikian, Bank Tabungan Negara memiliki beberapa aplikasi dan layanan digital untuk memaksimalkan pengamanan nasabah yang menggunakan kuota KUR. Layanan administrasi ini dilakukan secara langsung dengan fasilitas yang disediakan oleh kantor. Layanan administrasi ini memberikan kemudahan kepada pegawai staf dan mengelola data-data nasabah yang terdaftar dalam KUR. Beberapa layanan administrasi yang dapat dilakukan dalam mempermudah pengelolaan produk Kredit Usaha Rakyat (KUR) yaitu.

Mengumpulkan dan Merekapitulasi Seluruh Nota Pemasukan dan Pengeluaran Usaha Debitur

Nota adalah bukti yang digunakan oleh debitur untuk menjelaskan realisasi penggunaan dana KUR. Selain itu, dengan adanya nota ini maka pengajuan KUR dapat terealisasi dengan baik. Proses pengerjaan penugasan ini dimulai dari seluruh debitur/pemilik usaha menyerahkan nota penjualan dan pembelian. Nota ini diberikan kepada pihak bank sehingga pihak bank dapat merekapitulasi dan melaporkannya sebagai Rancangan Anggaran Biaya (RAB) yang valid. Selain penganalisisan nota, rekening koran juga dapat dianalisis untuk penggunaan QRIS. Seluruh nota dan bukti transaksi yang berkaitan dengan pemasukan dan pengeluaran usaha debitur direkapitulasi, termasuk faktur penjualan, kwitansi pembayaran, dan dokumen lain yang relevan. Untuk pengrekapitulasian data ini biasanya dilakukan per 3 bulan sekali dan diurutkan berdasarkan tanggalnya. Klasifikasi ini dilakukan untuk memberikan kemudahan dalam perhitungan rumus. Analisis dan rekapitulasi ini dilakukan untuk mendapatkan wawasan tentang kesehatan keuangan usaha debitur. Ini termasuk menghitung selisih antara pemasukan dan pengeluaran, keuntungan serta mengidentifikasi pola usaha UMKM sehingga membantu dalam pengembangan usaha debitur. Dengan kegiatan ini, maka pembiayaan dan pengembangan UMKM dapat dikelola dengan baik karena penyusunan dana yang efektif.

Melakukan Layanan Administrasi Digital yang Dimiliki Oleh PT Bank Tabungan Negara

Layanan administrasi digital yang dimiliki oleh Bank BTN yang dikelola ada beberapa yaitu ELOAN by BTN dan BTN Smart. Aplikasi ELOAN by BTN adalah aplikasi yang digunakan oleh staf Bank BTN dalam melakukan pemantauan program kredit baik KRING, KPR dan juga KUR. Terkhusus pada bidang KUR, ELOAN digunakan untuk melakukan menentukan pembayaran pokok, angsuran, dan juga bunga yang harus dibayarkan setiap bulannya. Dalam pengelolaan ELOAN, dapat dilakukan peng-*inputan* data debitur setiap awal bulan. Cara pengelolaan aplikasi ini adalah memasukkan *username* staf Bank BTN. Setelah berhasil *login* maka klik menu pemeliharaan debitur, kemudian masukkan nomor rekening debitur yang ingin di-*input*, kemudian pilih menu keuangan, dan pilih pembayaran pokok, setelah itu klik revisi dan dilakukan peng-*inputan* datanya. Setelah penulis memasukkan seluruh data maka akan dilakukan *approval* dari *head unit*. Data yang dimasukan adalah data dengan tenggat waktu 3-4 tahun hingga pelunasan. Seluruh data debitur secara lengkap dapat dipantau melalui aplikasi ini.

Selain aplikasi ELOAN by BTN, Bank Tabungan Negara juga memiliki aplikasi BTN Smart. BTN Smart adalah aplikasi digital yang dipergunakan untuk mendata nasabah setiap harinya dalam pelaksanaan program kredit di Bank Tabungan Negara. Dalam penggunaan aplikasi ini, harus memiliki *username* staf SME. Setelah masuk ke aplikasi, kemudian mendata nasabah atau debitur. Nasabah yang didata adalah nasabah yang bersedia menjalani program kredit dari BTN. Pengerjaan aplikasi ini adalah pendataan kemudian dikirimkan kepada staf admin yang berkewajiban atau yang menjadi sales.

Cara pengerjaan aplikasi adalah membuka aplikasi dan memasukkan *username* staf pegawai. Kemudian klik menu *lead qualification*, kemudian akan dimasukkan data-data usaha yang telah ditawarkan KUR oleh staf. Dalam peng-*inputan* data itu, ada beberapa nasabah yang berada dalam keterangan *in call*, *in chat*. Hal ini terjadi apabila nasabah belum bersedia untuk mengajukan KUR. Setiap nasabah diberikan keterangan mengenai kejelasan dalam pelaksanaan program kredit di BTN. Apabila nasabah melakukan *approve* maka data tersebut otomatis akan masuk pada ELOAN. Apabila nasabah tidak menyetujui maka akan dilakukan penghapusan list calon nasabah.

Pengelolaan aplikasi ini membantu dalam peng-*inputan* calon debitur agar mudah diketahui ketersediaannya dalam pengambilan kuota KUR.

Melakukan Penawaran KUR kepada UMKM di Sekitar Mulyosari dan Melakukan OTS ke Usaha Debitur

Kegiatan *On The Spot* (OTS) ini mencakup serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk mempromosikan Kredit Usaha Rakyat (KUR) kepada Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di wilayah Mulyosari, serta melakukan observasi tempat ke lokasi debitur untuk memastikan kelayakan dan kondisi usaha. Kunjungan ini terjadi ketika pihak UMKM mengajukan usaha dan telah memenuhi syarat yang diminta oleh KUR. Tujuan dilakukannya OTS adalah untuk mengetahui bentuk nyata usaha debitur dan memantau perkembangan usaha serta memberikan dukungan yang lebih lanjut lagi. Untuk penawaran KUR, dilakukan dengan tujuan untuk melakukan pengenalan dan penawaran mengenai program KUR Bank BTN sehingga dapat membantu para UMKM untuk mengembangkan usahanya. Penawaran ini dilakukan secara langsung dari toko ke toko dan diberikan brosur yang mengandung informasi dan *contact person* KUR. Penawaran ini juga dilakukan melalui sosial media seperti *whatsapp*, dan *instagram*. Kegiatan ini memiliki peran penting dalam pengelolaan Kredit Usaha Rakyat (KUR).

Menggunakan Microsoft Excel dan Microsoft Word untuk Keperluan Administrasi Kredit Usaha Rakyat (KUR)

Dalam pengelolaan KUR dibutuhkan banyak dokumen dan administrasi seperti pembuatan memo, pra akad, akad, dan sesudah akad. Dalam hal ini, penulis menggunakan *microsoft excel* untuk melakukan perhitungan mengenai pembayaran pokok, angsuran dan juga bunga yang dimiliki oleh debitur. Selain itu, aplikasi ini juga digunakan untuk menghitung pengeluaran, pemasukan dan membuat rancangan anggaran biaya yang akan dilaporkan kepada pihak audit. Untuk *microsoft word*, penulis menggunakan aplikasi tersebut untuk mengetik surat perjanjian, pengajuan, surat OTS, dan juga beberapa memo yang diperlukan.

Menggunakan Aplikasi Greenscreen Pegawai untuk Menganalisis Data Nasabah/Debitur

Aplikasi *GreenScreen* adalah aplikasi digital yang dimiliki oleh setiap staf dan hanya bisa dikelola menggunakan komputer kantor. Penggunaan aplikasi ini membutuhkan *id* dan *password*. Aplikasi ini memiliki fungsi untuk menyimpan seluruh data debitur, seperti angsuran, bunga, jumlah pinjaman dan informasi lainnya. Aplikasi ini digunakan untuk mengisi aplikasi ELOAN by BTN. Cara yang digunakan untuk mengelola aplikasi ini adalah sebagai berikut : Masuk dalam aplikasi menggunakan *user* pegawai untuk masuk ke dalam aplikasi. Setelah itu dilakukan pemilihan menu pemeliharaan kemudian ke menu *inquiry* yang nantinya akan menampilkan nama debitur. Kemudian masukkan nomor rekening debitur dan akan muncul nama debitur secara spesifik. Kemudian klik angka dua, maka informasi mengenai debitur secara rinci akan keluar. Kemudian data-data ini dimasukkan ke perhitungan *excel* dan dimasukkan ke ELOAN. Aplikasi ini sangat membantu pegawai dalam menyimpan dan mengelola debitur KUR dengan baik dan rapi.

Menyusun dan Menganalisis Dokumen-Dokumen Debitur yang Menerima KUR secara berkala

Dokumen dalam KUR terbagi atas 3 yaitu, Dokumen Pokok, Dossier A, dan Dossier B. Dokumen Pokok berisi Surat Asli Permohonan Kredit, Dokumen Analisa Kredit, Putusan Kredit, Perjanjian Kredit, Sertifikat Agunan. Dossier A berisi dokumen-dokumen yang berkaitan dengan proses pra realisasi. Dossier B berisi dokumen seperti pencairan kredit, dokumen monitoring dan pembinaan kredit, surat peringatan dan surat internal bank lainnya. Dalam pemeriksaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) terdapat dokumen formulir monitoring mingguan dan bulanan. Penentuan formulir ini berdasarkan tanggal akad dan melakukan kunjungan kepada debitur. Untuk dokumen pokok adalah hubungan pihak bank terhadap notaris seperti perjanjian kredit, hutang dan perjanjian agunan. Seluruh dokumen tersebut dianalisis dan dilakukan klasifikasi, kemudian

diserahkan kepada staf *load* sehingga dapat di-*input* dalam administrasi digital. Seluruh pengerjaan ini menggunakan aplikasi digital agar mudah melakukan pemeriksaan.

Bentuk layanan dan juga proses administrasi tersebut membantu dalam pengelolaan Kredit Usaha Rakyat (KUR). Pengelolaan layanan dan administrasi dalam KUR ini sangat beragam jenisnya sehingga membutuhkan pelayanan yang baik dan juga administrasi digital yang maju. Dengan layanan dan administrasi ini maka program Kredit Usaha Rakyat (KUR) yang dilakukan Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Mulyosari akan terealisasi dengan baik sehingga dapat bersaing dengan bank lainnya.

KESIMPULAN

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) adalah usaha yang dimiliki oleh masyarakat yang dapat membantu dalam pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Usaha ini harus mampu dimaksimalkan dengan baik sehingga harus dilakukan pembiayaan dan juga pengembangan usahanya. Bank Tabungan Negara mewujudkan hal ini melalui penyaluran program Kredit Usaha Rakyat (KUR). Melalui penelitian ini dapat dilihat bahwa Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Mulyosari menjalankan program tersebut dengan baik. Ada berbagai cara yang dapat dilakukan untuk mengoptimalkan pengelolaan program KUR yaitu salah satunya dengan melakukan layanan dan administrasi dengan baik dan teratur. Tahap-tahap yang dijelaskan adalah berbagai cara yang dilakukan oleh penulis dalam membantu pengelolaan program Kredit Usaha Rakyat (KUR). Pengelolaan layanan dan administrasi ini sangat layak untuk diterapkan untuk menjamin kenyamanan debitur dan juga. Bentuk layanan dan administrasi ini mengajarkan penulis bagaimana proses dan juga bentuk pengelolaan KUR di bidang digitalisasi.

Penelitian ini juga memberikan gambaran mengenai dunia kerja dan administrasi yang baik dalam sebuah perusahaan. Dengan adanya penelitian ini, penulis mampu mengembangkan kemampuan yang dimiliki dan juga memahami secara lebih detail mengenai Program Kredit Usaha Rakyat (KUR).

SARAN

Adapun saran yang diberikan adalah Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Mulyosari agar lebih meningkatkan fasilitas yang digunakan oleh pegawai dalam pengelolaan kinerja kantor. Selain itu, disarankan juga untuk lebih memaksimalkan royalti dan juga loyalitas sehingga mampu menarik perhatian debitur lebih banyak. Pegawai dan juga perusahaan lebih mampu memanfaatkan penggunaan sosial media untuk membantu dalam *marketing* program Kredit Usaha Rakyat (KUR) sehingga lebih menjangkau banyak pasar.

Diharapkan bagi penulis untuk mampu mengembangkan kemampuan *skill* yang diberikan oleh perusahaan untuk penelitian yang lebih lanjut lagi. Selain itu, hal ini pastinya berguna untuk diterapkan dalam dunia kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Anastaya, A., Faizal Asrida, Bakri, F. A., Amanda, S., & Hidayah, N. (2023). DIGITAL BANKING: PERMUDAH AKSES LAYANAN PERBANKAN DI MASA PANDEMI. *Jurnal Ilmu Manajemen, Bisnis dan Ekonomi*, 25-28.
- Anggraini, D., & Nasution, S. H. (2013). PERANAN KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) BAGI PENGEMBANGAN UMKM DI KOTA MEDAN (STUDI KASUS BANK BRI). *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 105-116.
- Aripin, N. T., Fatwa, N., & Hannase, M. (2022). Layanan Digital Bank Syariah Sebagai Faktor Pendorong Indeks Literasi dan Inklusi Keuangan Syariah. *Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 29-45.

- Gunawan, J., Salsabila, A. T., Nisa, K., & Azizah, N. (2022). SOSIALISASI PEMANFAATAN DIGITAL MARKETING BAGI PELAKU UMKM DI KELURAHAN TEGALSARI. *Jurnal Pendidikan dan Pengabdian Masyarakat*, 146-150.
- MATERI EKSTERNAL SMBD.pdf. (n.d.). Retrieved from [https://drive.google.com/file/d/108PbN4CWkqQ_h3743ff5vnFYsKlisYGE/view?pli=](https://drive.google.com/file/d/108PbN4CWkqQ_h3743ff5vnFYsKlisYGE/view?pli=1) (N.d.). Retrieved from <https://ppid.btn.co.id/public/media/corporate-profiles/20240809120218-78e49524-c5a3-11aa-d59b-6c3f8086f4ee.pdf>
- Prasetya, H., & Azizah, N. (2022). APAKAH PERSEPSI KONSUMEN MENGENAI RISIKO DAN KEPERCAYAAN BERPENGARUH TERHADAP KEPUTUSAN. *Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah*, 2108-2116.
- Putri, E. Y., Halmi, Irmawati, I., & Harun, S. (2024). Analisis Kelayakan Kredit Calon Debitur Sebagai Dasar dalam Pengambilan Keputusan Pemberian Kredit Usaha Rakyat (Studi Kasus pada PT Bank BTN Syariah). *Jurnal Sains Ekonomi dan Edukasi*, 964-975.
- Yolanda, C. (2024). PERAN USAHA MIKRO, KECIL DAN MENENGAH (UMKM) DALAM PENGEMBANGAN EKONOMI INDONESIA. *Jurnam Manajemen dan Bisnis*, 170-186.