

SEGMENTASI NASABAH KREDIT BANK SULSELBAR BERDASARKAN INSTANSI DAN STATUS KEPEGAWAIAN

Aidil Syamsul¹⁾, Gilang Ghiakhuzuki Ramsidar²⁾, Dikwan Moeis³⁾, Asri Yadi⁴⁾

1. Ilmu Komputer, STMIK Profesional Makassar
email: aidilsyamsul123@gmail.com
2. Ilmu Komputer, STMIK Profesional Makassar
email: ramsidadrgilang@gmail.com
3. Ilmu Komputer, STMIK Profesional Makassar
email: dikwan.moeis@gmail.com
4. Manajemen Informatika, STMIK Profesional Makassar
email: asriyadi@stmikprofesional.ac.id

Abstract

Proper management of customer registration data forms the primary foundation for a banking credit division in mapping market potential. This study aims to identify the characteristics and distribution patterns of credit customers at Bank Sulselbar Gowa Branch based on their originating agency and employment status. Using a quantitative descriptive approach, a total of 271 secondary registration data entries were processed through data cleaning, preprocessing, and cross-tabulation stages. The results show that customers with active status dominate the proportion of credit applicants (53.14%), followed by PPPK (21.03%). Based on originating agencies, the Local Government (28.78%) and Elementary Schools (27.68%) are the largest contributors. Cross-tabulation reveals that applicants from the education sector dominate the certification category. This study demonstrates that the efficiency of medium-scale credit administrative data management can be achieved through standardized data processing without relying on complex systems.

Kata Kunci : *Data Analysis, Credit Division, Customer Registration, Descriptive Statistics, Market Segmentation*

A. PENDAHULUAN

Pengelolaan data registrasi nasabah di sektor perbankan memiliki peranan fundamental sebagai pemetaan strategi pemasaran maupun analisis risiko pengajuan kredit. Keterangan rinci mengenai latar belakang instansi asal serta status kepegawaian calon debitur menjadi basis indikator penting untuk mengenali segmen pasar yang paling potensial (Gunawan et al., 2023). Kendati demikian, kualitas data administrasi harian pada tingkat operasional kerap kali

dihadapkan pada permasalahan redundansi dan inkonsistensi *input*, seperti variasi penulisan nama instansi yang disingkat, ketidakseragaman ejaan, hingga kekosongan entri data. Apabila kondisi data yang terfragmentasi ini langsung diolah tanpa proses pembersihan (*data cleaning*), informasi yang dihasilkan berisiko memicu kekeliruan interpretasi dalam pengambilan keputusan manajemen.

Dalam konteks pengolahan data berkapasitas menengah, pemanfaatan perangkat lunak *spreadsheet* seperti

Microsoft Excel masih menjadi pilihan utama karena fleksibilitas pemrosesan dan akurasi perhitungannya (Karyaningsih & Fachriyah, 2022). Melalui komputasi fungsi kalkulasi syarat seperti COUNTIF dan COUNTIFS, pemrosesan baris data mentah dapat ditransformasikan menjadi informasi terstruktur secara efektif tanpa bergantung pada sistem komputasi yang rumit. Penggunaan teknik ini dipadukan dengan pendekatan statistik deskriptif yang berfokus pada penyajian ringkasan frekuensi serta distribusi data tanpa melakukan pengujian hipotesis (Hilgers et al., 2019). Kombinasi metodologis ini sangat relevan untuk menguraikan karakteristik empiris data administrasi yang sudah ada di lapangan.

Berdasarkan pengamatan empiris pada Divisi Kredit Bank Sulselbar Cabang Gowa, pencatatan data calon nasabah pada Buku Kartu Usulan Kredit (KUL) masih menghadapi kendala standardisasi penulisan nama instansi asal. Hal ini mengakibatkan satu lembaga yang sama teridentifikasi sebagai entitas yang berbeda pada sistem rekapitulasi. Untuk mengatasi hambatan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengolah dan memetakan data registrasi nasabah melalui pembersihan data, pengelompokan instansi baku, serta analisis tabulasi silang. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemetaan yang presisi mengenai segmentasi nasabah berdasarkan instansi dan status kepegawaian, sekaligus menjadi rujukan efisiensi tata kelola data administrasi kredit perbankan ke depan.

B. METODE PENELITIAN

1. Rancangan Penelitian dan Sumber Data

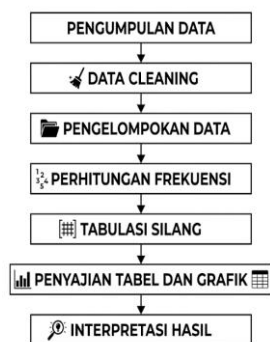
Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif untuk

mengidentifikasi dan memetakan pola distribusi registrasi nasabah tanpa melakukan pengujian hipotesis deduktif (Tarigan & Silaban, 2024). Data yang digunakan merupakan data sekunder sebanyak 271 entri registrasi nasabah yang bersumber dari Buku Kartu Usulan Kredit (KUL) pada Divisi Kredit Bank Sulselbar Cabang Gowa. Atribut data yang dianalisis meliputi nomor registrasi, nama nasabah, instansi asal, dan status kepegawaian nasabah.

2. Tahapan Pengolahan dan Pembersihan Data (Data Cleaning)

Prosedur pengolahan data dilaksanakan melalui beberapa tahapan sistematis guna menjamin validitas hasil analisis. Tahap awal dimulai dengan perekaman data (*data entry*), yaitu mengalihkan catatan transaksi registrasi fisik dari Buku Kartu Usulan Kredit (KUL) ke dalam format *spreadsheet* digital. Selanjutnya, dilakukan pembersihan data (*data cleaning*) untuk mengatasi isu redundansi dan inkonsistensi penulisan nama instansi yang disebabkan oleh variasi singkatan, ejaan, maupun kesalahan pengetikan harian. Proses ini dilanjutkan dengan standardisasi dan kategorisasi untuk menyeragamkan entri instansi ke dalam sepuluh kategori baku, yang meliputi Dinas Pendidikan, Kementerian, Pemerintah Daerah (Pemda), Rumah Sakit, Perusahaan Terbatas (PT), Puskesmas, Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), Sekolah Menengah Atas/Kejuruan (SMA/SMK), serta kategori Tidak Ada Data. Adapun kategori Tidak Ada Data tetap dipertahankan guna menjaga integritas atribut informasi dari entri yang tidak mencantumkan instansi asal.

Alur kerja pengolahan data seperti terlihat pada Gambar 1 berikut :



Gambar 1. Alur kerja pengolahan data

3. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak Microsoft Excel melalui dua tingkatan analisis. Analisis univariat diterapkan untuk menghitung distribusi frekuensi tunggal pada variabel status nasabah dan instansi asal dengan memanfaatkan fungsi kalkulasi syarat tunggal (COUNTIF). Formula persentase dihitung dengan persamaan:

$$P = (f/N) \times 100\% \quad (1)$$

di mana f mewakili frekuensi kategori dan N menyatakan total sampel sebanyak 271 data. Selanjutnya, analisis bivariat dalam bentuk tabulasi silang dilakukan untuk memetakan hubungan korelasi faktual antara variabel instansi asal dan status kepegawaian nasabah menggunakan fungsi kalkulasi multisyarat (COUNTIFS). Seluruh hasil tabulasi silang tersebut kemudian disajikan dalam bentuk matriks tabel dan diagram batang guna memberikan visualisasi yang presisi mengenai pemetaan segmentasi nasabah.

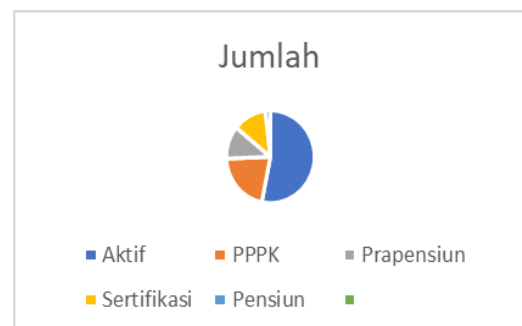
C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses pembersihan data (*data cleaning*) terhadap rekam rekapitulasi pada Divisi Kredit Bank Sulselbar Cabang Gowa menghasilkan total 271 entri registrasi nasabah yang valid untuk dianalisis. Sebelum pengolahan frekuensi

dilakukan, variasi penulisan nama instansi mentah disederhanakan dan dikelompokkan ke dalam sepuluh kategori baku, yaitu Dinas Pendidikan, Kementerian, Pemerintah Daerah (Pemda), Rumah Sakit, Perusahaan Terbatas (PT), Puskesmas, Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), Sekolah Menengah Atas/Kejuruan (SMA/SMK), serta kategori Tidak Ada Data. Distribusi frekuensi dan persentase nasabah berdasarkan status kepegawaian disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Nasabah Kredit Berdasarkan Status Kepegawaian

Status	Jumlah
Aktif	144
PPPK	57
Prapensiun	31
Sertifikasi	33
Pensiun	5



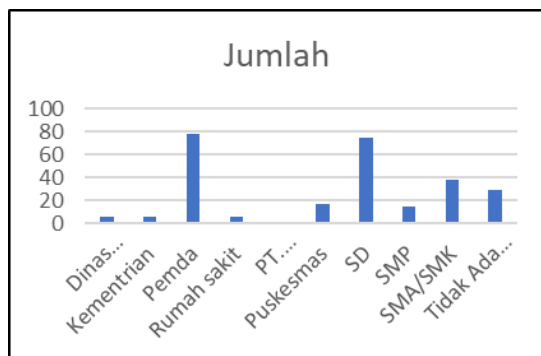
Gambar 2. Grafik status nasabah

Berdasarkan data status kepegawaian, kelompok nasabah berstatus aktif mendominasi proporsi pengajuan kredit, yaitu sebanyak 144 data (53,14%). Selanjutnya, sebaran data diikuti oleh kelompok Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) sebanyak 57 data (21,03%), kelompok Sertifikasi sebanyak 33 data (12,18%), kelompok Prapensiun sebanyak 31 data (11,44%), dan kelompok Pensiun dengan proporsi terkecil yaitu 5 data (1,85%). Dominasi

pemohon berstatus pegawai aktif ini selaras dengan kriteria mitigasi risiko dalam penyaluran kredit perbankan, di mana kepastian pendapatan rutin bulanan serta mekanisme pemotongan gaji (*payroll*) menjadi penjamin utama solvabilitas nasabah. Pemetaan pola distribusi status kepegawaian tersebut selanjutnya ditelaah lebih lanjut berdasarkan latar belakang instansi asal guna mengidentifikasi konsentrasi sektor pemohon kredit.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Nasabah Kredit Berdasarkan Instansi Asal

Instansi	Jumlah
Dinas Pendidikan	6
Kementrian	6
Pemda	78
Rumah sakit	6
PT. Erlangga Nusantara	1
Puskesmas	17
SD	75
SMP	15
SMA/SMK	38
Tidak Ada Data	29



Gambar 3 Grafik instansi

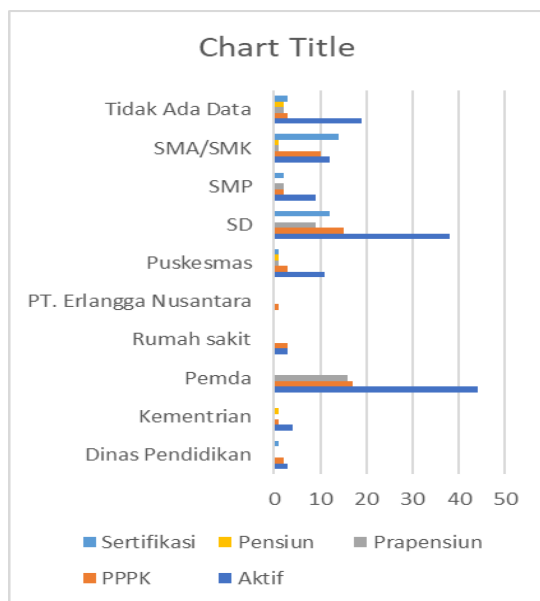
Berdasarkan latar belakang instansi asal, pemohon kredit dari instansi Pemerintah Daerah (Pemda) mencatatkan frekuensi tertinggi yaitu sebanyak 78 data (28,78%), diikuti secara signifikan oleh instansi Sekolah Dasar (SD) sebanyak 75 data (27,68%). Selanjutnya, instansi tingkat SMA/SMK menyumbang 38 data

(14,02%), sedangkan entri tanpa keterangan instansi (Tidak Ada Data) tercatat sebanyak 29 data (10,70%) yang disebabkan oleh ketidaklengkapan pencatatan awal pada Buku KUL. Proporsi terkecil diwakili oleh kategori Perusahaan Terbatas (PT) yang hanya mencatatkan 1 data (0,37%). Hasil ini mengindikasikan bahwa sektor pemerintahan daerah dan instansi pendidikan merupakan segmen pasar paling dominan dalam penyaluran kredit perbankan.

Untuk mengidentifikasi keterkaitan yang lebih mendalam antara sektor kerja dan status kepegawaian, dilakukan pemetaan bivariat melalui analisis tabulasi silang menggunakan fungsi COUNTIFS. Kombinasi antarvariabel ini mengungkapkan pola distribusi multivariabel yang tidak terdeteksi secara eksplisit melalui analisis univariat terpisah.

Tabel 3. Tabulasi Silang Antara Instansi Asal dan Status Kepegawaian Nasabah Kredit

Instansi	Aktif	PPK	Prapensiun	Pensiun	Sertifikasi
Dinas Pendidikan	3	2	0	0	1
Kementrian	4	1	0	1	0
Pemda	45	17	16	0	0
Rumah sakit	3	3	0	0	0
PT. Erlangga Nusantara	0	1	0	0	0
Puskesmas	11	3	1	1	1
SD	38	15	9	0	12
SMP	9	2	2	0	2
SMA/SMK	12	10	1	1	14
Tidak Ada Data	19	3	2	2	3



Gambar 1. Jumlah status berdasarkan instansi

Hasil tabulasi silang menunjukkan bahwa pada kategori status Aktif dan PPPK, instansi Pemerintah Daerah (Pemda) mencatatkan proporsi tertinggi yaitu masing-masing 45 data (16,61%) dan 17 data (6,27%). Instansi Sekolah Dasar (SD) secara konsisten menempati posisi kedua dengan 38 data (14,02%) untuk status Aktif serta 15 data (5,54%) untuk status PPPK. Pola serupa berlanjut pada kategori Prapensiun, di mana Pemda tetap berada di posisi teratas dengan 16 data (5,90%), sedangkan instansi SD berada pada urutan berikutnya dengan 9 data (3,32%).

Pencapaian yang berbeda secara signifikan ditemukan pada kategori status Sertifikasi. Pada kategori ini, instansi Pemda tidak mencatatkan entri data, sementara posisi puncak didominasi oleh instansi SMA/SMK sebanyak 14 data (5,17%) dan diikuti oleh SD sebanyak 12 data (4,43%). Temuan ini secara logis dapat dijelaskan oleh karakteristik kepemilikan sertifikasi profesi yang terkonsentrasi pada tenaga pendidik, di mana tunjangan profesi yang diterima

menjadi salah satu pertimbangan penjamin kapasitas finansial dalam pengajuan kredit perbankan.

Berdasarkan keseluruhan analisis bivariat tersebut, dapat disimpulkan dua pola utama. Pertama, instansi Pemda dan Sekolah Dasar secara umum menunjukkan dominasi yang konsisten pada hampir seluruh kategori status kepegawaian. Kedua, keberadaan tunjangan berbasis profesi mendorong konsentrasi kredit yang spesifik pada sektor pendidikan pada kategori sertifikasi. Secara keseluruhan, seluruh tahapan pengolahan data, mulai dari pembersihan data, standardisasi instansi, perhitungan frekuensi, hingga tabulasi silang membuktikan efisiensi penggunaan Microsoft Excel sebagai instrumen pengolah data administrasi kredit berkapasitas menengah untuk menghasilkan informasi strategis bagi pengambilan keputusan manajemen.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data registrasi nasabah pada Divisi Kredit Bank Sulselbar Cabang Gowa, dapat disimpulkan bahwa profil pemohon kredit didominasi oleh pegawai berstatus aktif serta berasal dari sektor Pemerintah Daerah dan lembaga pendidikan (Sekolah Dasar dan SMA/SMK). Analisis bivariat mengungkapkan bahwa instansi Pemerintah Daerah dan Sekolah Dasar secara konsisten menjadi kontributor utama pada sebagian besar status kepegawaian, sementara kategori sertifikasi terkonsentrasi secara spesifik pada sektor pendidikan. Selain itu, penerapan tahapan prapemrosesan data melalui pembersihan, standardisasi instansi, dan tabulasi silang berbasis *spreadsheet* terbukti efektif dalam mentransformasi data administrasi mentah menjadi peta segmentasi nasabah

yang terstruktur untuk mendukung pengambilan keputusan manajemen.

Bagi Divisi Kredit dan Pengelola Data Operasional Bank Sulselbar Cabang Gowa, disarankan untuk mengimplementasikan fitur *Data Validation* (sistem pilihan *drop-down*) pada lembar kerja pendaftaran guna meminimalkan redundansi, kesalahan ejaan, serta ketidaklengkapan *input* nama instansi sejak tahap awal perekaman data. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan variabel penelitian dengan mengintegrasikan nilai plafon pinjaman dan risiko kredit (*credit scoring*) guna menghasilkan pemetaan potensi pasar yang lebih komprehensif.

E. REFERENSI

- [1] Ekaputra, F. (2024). Pelatihan analisis dan interpretasi data menggunakan aplikasi Microsoft Excel. Estunglara: Jurnal Pengabdian Pendidikan Sejarah, 3(3), 13–19. <https://doi.org/10.22437/est.v3i3.38819>
- [2] Gunawan, A., Sarta, O., & Purba, M. (2023). Pelatihan pembuatan dashboard menggunakan Microsoft Excel. Jurnal PKM: Pengabdian Kepada Masyarakat, 6(2), 167–174. <https://doi.org/10.30998/jurnalpkm.v6i2.15605>
- [3] Hilgers, R.-D., Heussen, N., & Stanzel, S. (2019). Deskriptif Statistik. Springer Spektrum. https://doi.org/10.1007/978-3-662-48986-4_2900
- [4] Karyaningsih, D., & Fachriyah, E. (2022). Optimalisasi penggunaan Microsoft Excel dalam pengolahan data administrasi. Sembadha: Seminar Hasil Pengabdian Kepada Masyarakat, 3, 15–20. <https://jurnal.pknstan.ac.id/index.php/sembadha/article/view/1793>
- [5] Ogearti, R. (2020). Identifikasi kendala pemanfaatan Microsoft Excel dalam penyusunan laporan keuangan. Jurnal Akuntansi Profesi, 11(2), 339–350. <https://doi.org/10.23887/jap.v11i2.30688>
- [6] P, O., Nikanjam, A., Ahmed, N., Humeniuk, D., & Khomh, F. (2024). Data cleaning and machine learning: A systematic literature review. Automated Software Engineering, 31(2), Article 45. <https://doi.org/10.1007/s10515-024-00453-w>
- [7] PT Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat. (2024). Sejarah singkat Bank Sulselbar. <https://banksulselbar.co.id/page/sejarah>
- [8] Tarigan, M., & Silaban, D. F. (2024). Statistika deskriptif dalam penelitian. JINTAN: Jurnal Ilmu Keperawatan, 4(2), 187–195. <https://doi.org/10.51771/jintan.v4i2.859>
- [9] Baharuddin, A., & Irfan, M. (2023). Analisis efisiensi pengelolaan data administrasi kredit pada lembaga keuangan daerah. Jurnal Manajemen dan Keuangan Perbankan, 5(1), 45–56. <https://doi.org/10.31219/osf.io/5j8kz>
- [10] Lestari, S. P., & Rahmawati, D. (2022). Penerapan validasi data dan tabel dinamis Microsoft Excel untuk efisiensi pelaporan keuangan perbankan. Jurnal Sistem Informasi dan Akuntansi, 7(2), 112–121.

<https://doi.org/10.35870/jisa.v7i2.1421>

- [11] Pratama, R. A., & Setiawan, I. (2023). Pemetaan potensi segmentasi nasabah kredit menggunakan teknik tabulasi silang. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, 11(3), 201–212.
<https://doi.org/10.17509/jrak.v11i3.54120>
- [12] Santoso, B., & Wibowo, A. (2021). Peran prapemrosesan data (data cleaning) dalam meningkatkan akurasi rekapitulasi administrasi. *Jurnal Teknologi Informasi dan Rekayasa Komputer*, 4(1), 33–42.
<https://doi.org/10.25126/jtiik.202141201>