

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam dunia bisnis saat ini terutama dibidang perbankan, perkembangan teknologi informasi sangat dibutuhkan. Semua kegiatan proses bisnis yang ada, dilakukan oleh sistem yang terkomputerisasi sehingga dapat memudahkan para pelaku bisnis dalam menjalankannya. Perusahaan dituntut untuk siap menghadapi persaingan yang akan menjadi semakin ketat dengan perusahaan lainnya dengan teknologi informasi saat ini.

Perbankan adalah salah satu lembaga/perusahaan yang bergerak dibidang jasa keuangan. PT BTPN (Bank Tabungan Pensiunan Nasional) merupakan bank yang dapat memberikan peminjaman dana kepada nasabah secara kredit untuk modal usaha. Beberapa program penyaluran dana yang dilakukan oleh PT BTPN adalah program MUR (Mitra Usaha Rakyat) dan program TUR (Tunas Usaha Rakyat). Program MUR diperuntukkan untuk nasabah yang akan mengajukan pinjaman dana menggunakan anggunan dengan jumlah pinjaman bisa mencapai 15 Juta pada tahap awal, sedangkan program TUR diperuntukkan untuk nasabah menengah kebawah yang dalam proses pengajuan pinjamannya tidak menggunakan anggunan dengan jumlah pinjaman maksimal 3 Juta pada tahap awalnya. Penelitian ini dilakukan pada PT BTPN Syariah yang hanya memiliki program TUR saja.

Resiko yang sering dihadapi oleh perusahaan adalah timbulnya permasalahan akibat kurangnya kontrol saat perekrutan calon nasabah. Permasalahan-permasalahan yang ada seperti nasabah terlambat melakukan cicilan pembayaran

dana, penyalahgunaan dana untuk keperluan lain, dan nasabah gagal mengembangkan usahanya sehingga dapat menimbulkan dana tidak mengalir atau berputar yang dapat mengakibatkan timbulnya nasabah macet.

Dalam pemberian kredit (Djumhana,2003) pada calon nasabah perlu memperhatikan beberapa prinsip *5 of credit*, yakni *Character* (Keadaan Watak), *Capacity* (Kemampuan), *Capital* (Modal), *Condition* (Kondisi Sosial Ekonomi), *Collateral* (Jaminan). *Character* adalah keadaan watak dari nasabah, baik dalam kehidupan pribadi maupun dalam lingkungan usaha, *Capacity* adalah kemampuan yang dimiliki calon nasabah dalam menjalankan usahanya guna memperoleh laba yang diharapkan, *Capital* adalah jumlah dana/modal yang dimiliki oleh calon nasabah, *Condition* adalah situasi dan kondisi politik, sosial, ekonomi, budaya yang mempengaruhi keadaan perekonomian pada suatu saat yang kemungkinannya mempengaruhi kelancaran calon nasabah, *Collateral* adalah barang-barang yang disarankan nasabah sebagai anggunan terhadap kredit yang diterimanya.

Pada proses perekrutannya, dokumen setiap calon nasabah dilakukan pengecekan terhadap keasliannya. Dokumen yang sesuai akan dilakukan survey lapangan ke lokasi tempat tinggal dari calon nasabah oleh pembina sentra dan calon nasabah mengisi *form* aplikasi permohonan pembiayaan untuk diajukan kepada manager sentra. Kemudian manager sentra mengecek kembali untuk kesesuaian data dari calon nasabah. Setelah itu manager sentra melakukan analisis kelayakan untuk calon nasabah berdasarkan data aplikasi permohonan pembiayaan dan data usaha yang diberikan oleh pembina sentra. Proses analisis dilakukan dengan menyesuaikan *point-point* dan tingkat kepentingan dari setiap kriteria dan sub

kriteria yang tertera dalam SOP, serta harus dilakukan dengan sangat cermat dan teliti oleh manager sentra. Setelah dilakukan analisis, calon nasabah yang memenuhi persyaratan akan dilakukan analisis kembali untuk jumlah pinjaman yang akan diberikan berdasarkan data survey dari calon nasabah. Setelah itu manager sentra mengajukan rhpp untuk mendapatkan persetujuan pencairan dana. Dari hasil audit yang pernah dilakukan pada periode Januari – Juni 2016, ditemukan ketidakteelitian oleh manager sentra dalam melakukan analisis, yakni sering melewati beberapa *point* standar kelayakan yang ditetapkan dalam SOP dan salahnya dalam menentukan tingkat kepentingan bagi calon nasabah yang akhirnya menimbulkan penambahan nasabah macet dari 5 orang menjadi 8 orang.

Berdasarkan permasalahan tersebut, perlu adanya solusi pemecahan masalah yang ada dengan membuat suatu sistem pendukung keputusan yang tujuan utamanya adalah membantu dalam proses pengambilan keputusan dalam perekrutan calon nasabah dengan memperhatikan *point-point* dan tingkat kepentingan kriteria yang menjadi acuan kelayakan. Untuk itu dibuat penelitian dengan judul **”Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kelayakan Calon Nasabah pada PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional cabang Natar dengan menggunakan Metode AHP”** .

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka permasalahan dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem berjalan pada PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah cabang Natar
2. Bagaimana merancang dan membangun suatu sistem pendukung keputusan dalam perekrutan calon nasabah pada PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional cabang Natar
3. Bagaimana penerapan metode AHP pada perekrutan calon nasabah pada PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional cabang Natar

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis membatasi permasalahan diatas hanya dengan membahas

1. Aplikasi SPK ini dibuat dalam ruang lingkup penilaian kelayakan calon nasabah untuk proses perekrutan
2. Kriteria yang digunakan adalah *Character* (Watak), *Capacity* (Kemampuan), *Capital* (Modal), *Condition* (Kondisi Sosial dan Ekonomi), dan *Collateral* (jaminan)
3. Sistem akan dirancang dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP, menggunakan *database* MySQL Server, dan *Microsoft Office* sebagai alat penguji perhitungan AHP
4. *Output* yang dihasilkan berupa perankingan calon nasabah
5. Sistem yang dibangun hanya dapat menampilkan nilai kelayakan dari setiap calon nasabah.
6. Keputusan pemberian kredit mutlak ditentukan oleh manager sentra

1.4 Keaslian Penelitian

1. Arfyanti, Ita & Purwanto, Edy (2012), sistem ini menggunakan metode *Fuzzy* MADM dan metode SAW dengan memasukkan nilai bobot yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Sistem yang akan saya bangun menggunakan metode AHP yang dapat mengetahui secara otomatis nilai prioritas dengan memasukkan data perbandingan berpasangan yang didapat dari hasil wawancara oleh bagian *Credit Analys*.
2. Eniyati, Sri (2011), sistem ini menggunakan metode SAW dengan tujuan untuk mencari siswa terbaik untuk yang berhak mendapatkan beasiswa. Sistem yang akan saya bangun menggunakan metode AHP dengan tujuan menghasilkan nilai perankingan yang dapat digunakan oleh pengambil keputusan dalam menentukan kelayakan calon nasabah.
3. Al Fatta, Hanif (2009), sistem ini dilakukan dengan merekap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh dosen-dosen penguji saat ujian, kemudian memberikan penilaian, namun sistem ini masih berupa nilai kualitatif. Sistem yang saya bangun akan menghasilkan nilai kuantitatif yang dapat digunakan pengambil keputusan untuk menentukan kelayakan calon nasabah.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini, diantaranya adalah sebagai berikut

1. Menerapkan metode AHP dalam membangun sistem pendukung keputusan penilaian kelayakan calon nasabah
2. Dapat menjadi alternatif untuk membantu perekrutan dalam penilaian kelayakan calon nasabah

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah

1. Dapat membantu dalam menentukan kelayakan calon nasabah bagi pengambil keputusan
2. Menambah pengetahuan penulis dalam merancang sistem pendukung keputusan dengan menggunakan metode AHP