BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi yang semakin pesat berdampak pada kehidupan kita sehari-hari, salah satunya adalah mengubah gaya hidup, berbagai media dan peralatan yang tercipta dari teknologi tersebut telah membantu meringankan bahkan menggantikan tugas-tugas manusia. Pengaruh perkembangan teknologi juga memicu para pelaku bisnis dan ekonomi untuk melakukan berbagai tindakan agar usahanya tetap efektif dan efisien sehingga tidak terlempar dari percaturan bisnisnya. Kemajuan dan pemanfaatan teknologi khususnya teknologi komunikasi dan informasi pada setiap kegiatan dan proses ekonomi menciptakan nuansa baru pada aspek organisasi, proses, manajemen, dan sumberdaya manusia yang berbasis pengetahuan.

Kemajuan ini mendorong arus informasi menjadi suatu barang yang murah, mudah didapat, mudah didengar, dan tidak memerlukan waktu yang lama. Informasi digunakan untuk pengambilan sebuah keputusan di dalam suatu organisasi. Informasi yang digunakan harus berkualitas, dan kualitas informasi tergantung dari tiga hal yaitu informasi harus akurat, tepat pada waktunya dan relevan. Informasi didapatkan melalui sistem informasi yang menjadi media informasi, jalur komunikasi, dan pemroses data sehingga dapat membantu organisasi terutama manajemen dalam pengambilan keputusan.

PT Pegadaian (Persero) adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara yang di beri tugas dan wewenang untuk menyelenggarakan kegiatan usaha menyalurkan uang pinjaman atas dasar hukum gadai. Dengan seiring waktu bertambahnya nasabah yang dimiliki mendorong PT Pegadaian (persero) menambah pula cabangnya, sehingga PT Pegadaian (persero) merasa perlu memiliki sistem informasi yang lebih baik, oleh karena itu dibuatlah *Pegadaian Application Support System Integrated Online (PASSION)* untuk menggantikan sistem sebelumya yaitu SISCADU (sistem informasi cabang terpadu) dan *Integrated Information And Networking System (INTANS).*

Dalam membangun sebuah sistem informasi selalu di hadapi dengan resiko-resiko kegagalan. Seperti risiko pada tahap perencanaan dan pengembangan sistem terjadi bila orang-orang yang menggunakan sistem dan mengerti prosedur sistem tidak dilibatkan, sehingga pada saat sistem diimplementasikan terjadi kesalahan-kesalahan prosedur operasional yang telah ada. Saat ini sudah banyak *tools* yang digunakan untuk memitigasi risiko sehingga kegagalan dapat diantisipasi. Salah satu *tools* yang digunakan untuk menelusuri kerusakan atau kegagalan adalah *fault tree analysis* (*FTA*). FTA lebih menekankan pada "*top – down approach*", karena analisa ini barawal dari sistem *top level* dan meneruskannya ke bawah. Namun pada penelitian ini penulis ingin mencoba meneliti dan menelusuri kegagalan atau kerusakan yang terjadi di dalam proses gadai KCA (Kredit Cepat Aman) yang ada di PT Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah X Bandung.

Pada penelitian ini penulis menyusun skripsi dengan mengambil judul **"ANALISIS RISIKO KEGAGALAN PROSES GADAI KREDIT CEPAT AMAN (KCA) MENGGUNAKAN METODE FAULT TREE ANALISYS (FTA) PADA PT PEGADAIAN (PERSERO) KANWIL X BANDUNG"**

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Dengan penelitian yang penulis lakukan di PT Pegadaian (Persero) KANWIL X Bandung dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Apa saja kegagalan pada proses gadai KCA (Kredit Cepat Aman).
2. Apa saja yang menjadi akar penyebab kegagalan pada proses gadai KCA (Kredit Cepat Aman).
3. Bagaimana dampak yang di timbulkan dari gagalnya proses gadai.
4. Bagaimana cara untuk mengatasi atau mengurangi kegagalan yang ada.

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, penulis merumuskan masalah dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana menentukan alur kegagalan pada proses gadai KCA dengan menggunakan *Event Sequence Diagram*.
2. Bagaimana menentukan factor-faktor yang menyebabkan kegagalan pada proses gadai KCA.
3. Bagaimana menentukan akar penyebab kegagalan pada proses gadai KCA dengan menggunakan metode *Fault Tree Analisys (FTA).*
4. Bagaimana usulan perbaikan yang di lakukan untuk mengurangi tingkat kegagalan pada proses gadai KCA pada PT Pegadaian (Persero) KANWIL X Bandung

1.3.Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk menganalisa dan mengidentifikasi kegagalan yang terjadi pada proses gadai di PT Pegadaian (persero) KANWIL X Bandung dan untuk mengetahui metode *Fault Tree Analisys (FTA)* dapat digunakan untuk menemukan kegagalan atau kesalahan pada proses gadai KCA dengan PT Pegadaian (Persero) KANWIL X Bandung sebagai objek penelitiannya.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui kegagalan apa saja yang ada pada gadai KCA (Kredit Cepat Aman).

2. Mengetahui akar penyebab yang mengakibatkan kegagalan pada proses gadai.
3. Memberikan rekomendasi dan saran guna memperbaiki dan mencegah kegagalan pada proses gadai.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan akademik

a. Bagi Pengembangan Ilmu

Kegunaan penelitian ini dalam bidang pengembangan ilmu adalah dapat mengimplementasikan ilmu baru dalam proses gadai yang berguna dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada nasabah PT Pegadaian (persero).

b. Bagi Peneliti

Kegunaan penelitian ini adalah sebagai indikator untuk mengembangkan kemampuan dalam melakukan penelitian, meningkatkan skill dalam melakukan penelitian, sebagai evaluasi terhadap skill dan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian dan dapat memahami serta mengimplementasikan metode *Fault Tree Analisys (FTA)* dan *Event Sequence Diagram (ESD).*

c. Bagi Peneliti Lain

Kegunaan penelitian ini bagi peneliti lain adalah dapat menjadi salah satu sumber referensi bagi peneliti yang akan melakukan

penelitian yang berhubungan dengan penelitian yang peneliti bahas.

1.4.2. Kegunaan praktis

a. Bagi PT Pegadaian (Persero)

Kegunaan praktis penelitian ini bagi pihak perusahaan adalah dapat menjadi salah satu usulan yang direkomendasikan dan dijadikan acuan pencegahan kegagalan atau kerusakan yang mungkin terjadi didalam proses gadai.

b. Bagi Pegawai

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat menjadi motivasi dan saran dalam meningkatkan kinerja pegawai menjadi lebih baik saat terlibat dalam proses gadai sehingga perusahaan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan nasabah.

1.5. Batasan Masalah

Pembatasan masalah disini dimaksudkan untuk mempertegas ruang lingkup masalah yang akan di bahas, agar tidak menimbulkan terlalu luasnya penafsiran mengenai permasalahan dan pembahasan sehingga permasalahan pun menjadi terarah dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang penulis bahas. Maka penulis membuat batasan masalah yaitu :

1. Permasalahan yang dibahas hanya pada PT Pegadaian (Persero) KANWIL X Bandung dan cabang yang di tunjuk.
2. Proses gadai yang dianalisis hanya pada produk gadai Kredit Cepat Aman (KCA) saja.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

1.6.1. Lokasi Penelitian

Lokasi tempat melakukan penelitian adalah PT Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah X Bandung yang terletak di Jalan Pungkur No.125 Bandung.

1.6.2. Waktu Penelitian

Untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ditempuh dalam jangka waktu ± 3 Bulan terhitung dari bulan April sampai bulan Juni. Jadwal kegiatan penelitian dapat dilihat pada tabel 1.1

Tabel 1.1 Waktu dan Jadwal kegiatan Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2015											
		Bulan ke-1				Bulan ke-2				Bulan ke-3			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pendahuluan		X	x	x								
2	Pra Survey			x	x								
3	Pengumpulan Data				x	x							
4	Metode ESD						x	x					
5	Metode FTA							x	x	x			
6	Analisis							x	x	x			
7	Kesimpulan dan saran										x	x	

1.7. Sistematika penelitian

Pada sub ini akan dijelaskan mengenai sistematik penulisan dengan maksud penulis skripsi lebih terarah dan tidak menyimpang jauh dari

permasalahan yang telah ditentukan. Adapun penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menjelaskan tentang latar belakang, identifikasi dan rumusan masalah, maksud dan tujuan masalah, kegunaan penelitian, batasan masalah dan lokasi dan waktu penelitian

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan tentang teori dasar tentang analisis, metodelogi penelitian dan metode pendukung yang digunakan untuk menganalisis permasalahan.

BAB III : OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang objek yang di teliti oleh penulis serta menjelaskan metodelogi apa yang digunakan oleh penulis untuk menyelesaikan penyusunan skripsi.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis membahas tentang hasil dari analisis data – data dokumen, wawancara dan observasi langsung, dan melakukan evaluasi serta memberikan rekomendasi.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat tentang kesimpulan dari pembahasan pada bab – bab sebelumnya dan beberapa saran yang diharapkan bermanfaat sebagai bahan pertimbangan untuk pengembangan.