BAB I

PENDAHULUAN

1. 1 Latar Belakang Masalah

PT. Toyota Astra Motor Auto 2000 Setiabudi Division Bandung adalah Perusahaan Dealer mobil yang bergerak dibidang penjualan cash dan kredit mobil merk Jepang. Perkembangan teknologi yang semakin pesat sehingga suatu instansi ataupun sebuah perusahaan tidak terlepas dari penggunaan komputer sebagai alat bantu pengolahan data. Cara-cara manual mungkin saja masih dapat dipergunakan apabila data yang diolah masih sedikit. Pengolahan data secara manual semakin banyak menunjukkan kelemahan salah satunya adalah *user* yang mengolahnya akan merasakan kejenuhan sehingga informasi yang dihasilkan menjadi tidak akurat lagi dan sering terjadinya duplikasi. PT. Toyota Astra Motor Auto 2000 Setiabudi Division Bandung mempunyai keinginan untuk memanfaatkan teknologi informasi secara optimal melalui pembangunan sistem yang terkomputerisasi secara menyuluruh, tetapi pada kenyataannya perusahaan tersebut belum mempunyai suatu sistem terintegrasi yang dapat menyusun pemberian kredit mobil dan menyajikan informasi yang mampu menyediakan pilihan sebagai sarana pendukung pengambilan keputusan. Selama ini proses pemberian kredit masih dilakukan secara manual yakni diimplementasikan dalam bentuk *excel*, meskipun di perusahaan tersebut sudah terdapat suatu sistem, tetapi sistem yang sedang berjalan merupakan sistem informasi yang kurang begitu relevan.

PT. Toyota-Astra Motor (TAM) merupakan Agen Tunggal Pemegang Merk (ATPM) Mobil Toyota di Indonesia. Seiring dengan perubahan dan perkembangan yang terjadi dalam suatu perusahaan, maka harus dapat dimonitor oleh pemimpin perusahaan. Hal ini dapat tercapai apabila tersedia informasi yang cukup, semakin besar suatu perusahaan semakin banyak informasi yang dibutuhkan dan persaingan yang semakin ketat dalam dunia usaha, memacu perusahaan untuk mendapatkan informasi yang cepat, relevan, tepat waktu dan dapat dipercaya. Informasi merupakan faktor yang sangat penting dan berharga, hal ini dapat dimengerti karena informasi merupakan acuan utama untuk mengambil kebijakan suatu perusahaan. Dalam hal ini mengenai kebijakan pemberian kredit mobil kepada pelanggan pada PT. Toyota Astra Motor Auto 2000 Setiabudi. Merancang suatu sistem informasi pendukung keputusan pemberian kredit mobil yang baik diperlukan suatu analisis tentang kebutuhan informasi apa yang dibutuhkan oleh perusahaan. Perusahaan menetapkan kebijakan dalam pemberian kredit antara lain menetapkan Standard untuk menerima atau menolak resiko kredit, yaitu menentukan siapa yang berhak menerima kredit yang telah memenuhi syarat *Five* C, bagaimana karakter pelanggan dalam hal ini adalah identitas (*Charakter*), jaminan yang dimiliki untuk menanggung resiko kredit (*Collateral*), kemampuan yang dimiliki pelanggan seperti Pendapatan (*Capital*), kondisi keuangan, data keuangan pelanggan dalam hal ini seperti Rekening Tabungan pelanggan memilikinya atau tidak (*Condition*), dan kapasitas melunasi kredit dalam hal ini adalah pekerjaan (*Capacity*), memutuskan bagaimana membiayai piutang (dapat diperoleh dari kredit umum,

factoring, bantuan keuangan dari sesama group); menetapkan siapa yang menanggung resiko kredit (dapat menggunakan perusahaan asuransi dalam hal ini Asuransi Astra Buana); menetapkan kebijakan dan praktek penagihan, menghindari suboptimasi oleh masing-masing Departemen. Perusahaan melakukan penjualan kredit berarti terdapat piutangnya, dan syarat-syarat lainnya akan mempermudah keputusan untuk pemberian kredit selanjutnya kepada pelanggan tersebut.

PT. Toyota Astra Motor Auto 2000 Setiabudi telah memiliki pola kebijakan tersendiri, dimana kebijakan yang ada sudah cukup memadai *Five* C : *Character*, *Collateral, Capital, Condition* dan *Capacity* semua informasi ini dapat diperoleh pertemuan dengan asosiasi kredit atau dari *eksternal information*, seperti laporan data yang dapat digunakan dalam menganalisis kredit dan rating dari perusahaan-perusahaan. Sumber informasi lainnya adalah kuantitatif yang menggambarkan kemungkinan pelanggan membayar secara on-time atau tidak dapat membayar atau pailit. Dalam menetapkan kebijakan kredit, perusahaan harus merumuskan terlebih dahulu Standard kredit dan syarat-syarat kredit.

Data-data yang pertama diperlukan sebagai syarat kredit diantaranya adalah: KTP, Kartu Keluarga (KK), Kartu suami/istri, Jaminan, Pendapatan, Data keuangan, dan Pekerjaan. Jaminan merupakan aset yang dapat dijadikan jaminan jika sewaktu-waktu pelanggan cacat angsuran. Kemudian akan dilakukan Survey lapangan dan selanjutnya hasil survey diproses, setelah itu hasil Survey yang telah proses diserahkan kepada asosiasi kredit (Base Master). Penilaian kelayakan kredit yang dilakukan perusahaan saat ini walaupun sudah menggunakan

database, tapi database yang digunakan masih dalam bentuk kertas tentu saja ini kurang komprehensif dan kurang efisien, sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk pengolahan dan kendala terbesar adalah kesulitan dalam pencarian atau penyimpanan arsip yang telah tersimpan. Serta masalah dalam pembuatan laporan yang terlambat terkadang juga menghambat penyampaian informasi kepada pimpinan perusahaan. Sistem informasi yang baik diperlukan untuk mencegah atau mengurangi kesalahan-kesalahan dan kecurangan-kecurangan yang dilakukan oleh pihak-pihak tertentu baik didalam ataupun diluar perusahaan.

Metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) dilakukan dengan memodelkan permasalahan kompleks dan tidak terstruktur ke dalam bentuk permasalahan secara bertingkat/berjenjang, kemudian memberikan penilaian secara kualitatif subyektif terhadap elemen-elemen pada setiap tingkat. Dengan pola penilaian tersebut, maka kasus yang ditemukan di PT. Toyota-Astra Motor Auto 2000 sangat cocok apabila menggunakan metode ini, karena ketelitian hasilnya sangat ditentukan oleh relevansi dan tingkat pemahaman permasalahan dari pengambil keputusan. Biasanya di perusahaan tersebut pengambilan keputusan dilakukan oleh kelompok individu yang relevan agar hasil penilaian lebih berbobot. Selain itu sifat dari metode ini yang menyeluruh (tujuan dan kriterianya dapat beragam) akomodatif (mampu menampung aspirasi berbagi aktor), serta penilaiannya yang tidak saja berdasarkan angka absolut, melainkan juga relatif (menggunakan skala) sehingga metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) terasa fleksibel, aktual dan handal untuk dapat dipakai sebagai alat dalam

menyelesaikan permasalahan penyusunan dalam pemberian kredit mobil yang ada di perusahaan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dan mengacu pada permasalahan diatas, maka PT. Toyota Astra Motor Auto 2000 Setiabudi memerlukan pembangunan sistem yang dapat menyusun rencana pemberian kredit mobil sekaligus dapat menyediakan pilihan sebagai pendukung pengambilan keputusan dengan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Maka dari itu penulis akan mencoba mengembangkan proses pendukung keputusan, dengan cara membuat perangkat lunak dan menuangkannya dalam bentuk laporan tugas akhir dengan judul "**Sistem Pendukung Keputusan Pemberian Kredit Mobil Pada PT. Toyota Astra Motor Auto 2000 Setiabudi Division Bandung Menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP)".**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang masalah maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

a. Proses dibatasi sampai layak atau tidaknya seorang pelanggan menerima kredit, hanya sebagai alat bantu pengambil keputusan.
b. Pembangunan SPK Kredit direalisasikan pada tahap pembuatan perangkat lunak SPK Kredit.
c. Dalam Pembangunan SPK pemberian Kredit ini, meliputi evaluasi dan implementasi SPK kredit, jadi hanya suatu sistem untuk mengambil keputusan.

1.3 Maksud dan Tujuan

a. Maksud

Adapun maksud dari pembuatan tugas akhir ini adalah untuk membangun suatu Sistem Pendukung Keputusan Pemberian Kredit Mobil PT. Toyota Astra Motor Auto 2000 Setiabudi Division Bandung.

b. Tujuan

1. Membangun perangkat lunak yang berfungsi sebagai alat bantu pengambilan keputusan bagi Komite kredit dan Manager untuk pemberian kredit kepada pelanggan.
2. SPK kredit yang dibuat menyediakan perhitungan kelayakan pelanggan berdasarkan kriteria *Five* C, yang dibutuhkan untuk pengambilan keputusan sebagai bahan pertimbangan. Kriteria *Five* C diantaranya:
    1. (*Character*) Identitas Customer seperti, kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Surat Keterangan Nikah.
    2. (*Collateral*) Jaminan yang dimiliki Customer.
    3. (*Capital*) Kemampuan yang dimiliki Customer yaitu: Pendapatan/Penghasilan Customer.
    4. (*Condition*) Data keuangan Customer.
    5. (*Capacity*) Pekerjaan Customer: Wiraswasta, Profesi, atau Karyawan.

3. Sistem yang akan dibangun untuk kebutuhan Dua User, yaitu komunikasi data menggunakan sistem Client-Server.
4. Mengintegrasikan kedalam database data-data pelanggan untuk memudahkan dan mempercepat dalam proses pengolahan data, serta mempercepat dalam menyediakan laporan.
5. Untuk menghasilkan ketentuan yang sesuai dengan syarat kredit yang telah ditentukan.

1.4 Batasan Masalah

Laporan tugas akhir ini disusun berdasarkan data-data yang diperoleh, karena luasnya bidang yang dihadapi penulis maka ruang lingkup masalah dibatasi sebagai berikut:

a. Pembangunan SPK Kredit direalisasikan hanya sampai pada tahap pembuatan perangkat lunak SPK Kredit.
b. Pembangunan SPK pemberian Kredit ini, meliputi evaluasi dan implementasi SPK kredit, jadi hanya suatu sistem untuk mengambil keputusan.
c. Proses dibatasi sampai perhitungan angsuran kredit dan layak atau tidaknya seorang pelanggan menerima kredit, hanya sebagai alat bantu pengambil keputusan.
d. SPK ini membahas perhitungan kelayakan pemberian kredit mobil kepada seorang pelanggan.

Pengembangan perangkat lunak yang digunakan:

a. Menggunakan metode aliran data terstruktur yang terdiri dari *Entity Relationalship Diagram* (ERD), Diagram Konteks, *Data Flow Diagram* (DFD), dan Software pembangun sistem adalah *Borland Delphi 7*, sedangkan untuk *Database Management System* menggunakan *MySQL(XAMPP).*
b. Sistem Operasi yang digunakan adalah *Microsoft Windows XP.*

1. 5 Metodologi Penelitian

Pembangunan sistem sesuai dengan metode waterfall dilakukan dalam beberapa tahap, yaitu pengumpulan data, analisis permasalahan, perancangan proses, perancangan basis data, pengkodean (*Coding*) dan diakhiri dengan penerapan sistem pada sistem kredit di PT. Toyota Astra Motor Auto 2000 Setiabudi Division Bandung.

1. Adapun tahap pengumpulan data yang digunakan yaitu:

a. Teknik wawancara

Yang dilakukan secara langsung guna memperoleh informasi tentang spesifikasi SPK kredit yang akan dibangun dan dikembangkan.

b. Observasi

Dilakukan secara langsung ke PT. Toyota Astra Motor Auto 2000 Setiabudi, untuk mendapatkan informasi yang benar dan akurat.

c. Studi Literatur

Dilakukan untuk mendapatkan informasi dengan cara mengumpulkan data-data melalui buku-buku, literature, paper, majalah ilmiah dan sumber – sumber lainnya yang ada hubungannya dengan masalah SPK yang akan dibangun.

2. Tahap pembuatan perangkat lunak

Unsur pembuatan perangkat lunak ini adalah dengan menggunakan Diagram Konteks, *Data Flow Diagram* (DFD), dan *Entity Relationalship Diagram* (ERD).

Perangkat lunak yang digunakan adalah bahasa pemrograman *Borland Delphi 7* dan database MySql. Adapun tahap dalam system metode *waterfall* ini adalah sebagai berikut:

a. Sistem Engineering

Adalah tahap awal dalam Pembangunan dan Pengembangan SPK Pemberian kredit di PT. Toyota Astra Motor Auto 2000 Setiabudi, yang di perlukan dan di sesuaikan dengan cara wawancara dan Survey.

b. Analisis

Merupakan tahap menganalisis hal-hal yang diperlukan dalam Pembangunan dan Pengembangan SPK Pemberian kredit di PT. Toyota Astra Motor Auto 2000 Setiabudi.

c. Design

Tahapan ini dilakukan pembuatan perancangan antarmuka (interface) dalam Pembangunan dan Pengembangan SPK Pemberian kredit di PT. Toyota Astra Motor Auto 2000 Setiabudi.

d. Coding

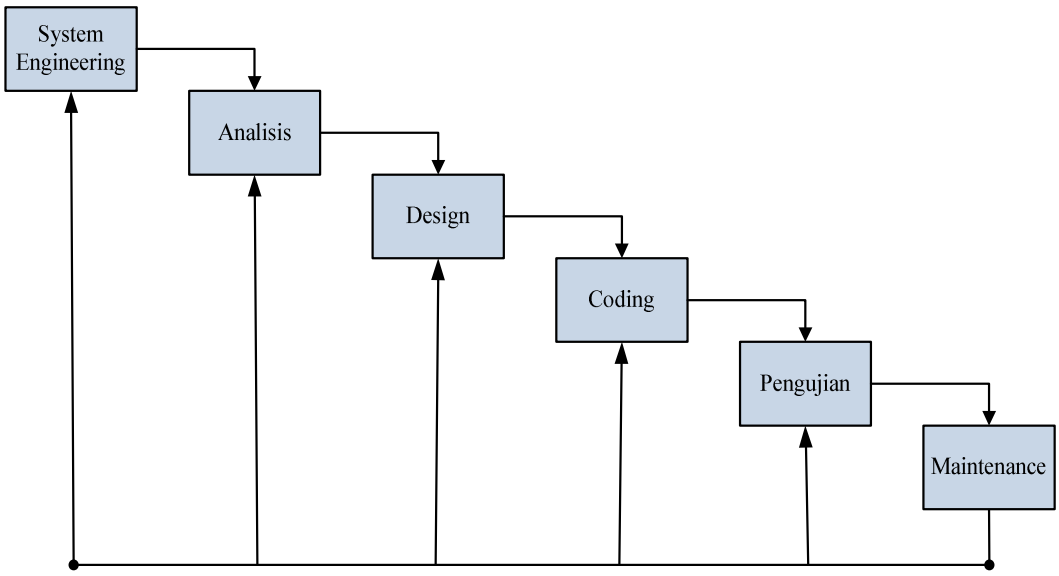
Tahap penerjemahan data atau pemecahan masalah yang telah dirancang kedalam suatu bahasa pemrograman tertentu.

e. Pengujian

Tahap pengujian bertujuan untuk proses pengujian terhadap Sistem Informasi yang telah dibuat.

f. Maintenance

Tahapan ini dilakukan setelah semua proses tahapan dilakukan, maintenance/pemeliharaan ini berguna apabila perangkat lunak yang dibuat ada perubahan/penambahan, sesuai dengan kebutuhan/ permintaan User.



Gambar 1.1 Diagram Waterfall

1. 6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang disusun merupakan gambaran dari Skripsi, adapun urutan penulisan ini secara garis besarnya adalah sebagai berikut:

- **BAB I PENDAHULUAN**

  Menerangkan secara umum tentang latar belakang masalah yang kemudian di intentifikasikan masalah tersebut kedalam maksud dan tujuan, rumusan masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah, metodologi penelitian serta sistematika penulisan.

- **BAB II LANDASAN TEORI**

  Menjelaskan teori yang digunakan untuk menguraikan mengenai satu pedoman yang dikemukakan untuk memecahkan masalah, contohnya seperti software atau bahasa pemrograman tertentu yang dipergunakan, serta sekilas tentang profil Toyota.

- **BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM**

  Bab ini berisi tentang analisis terhadap seluruh sistem untuk mengetahui kebutuhan sistem yang akan dibangun. Terbagi menjadi analisis masalah, analisis prosedur yang sedang berjalan, analisis basis data, serta perancangan sistem dimulai dari perancangan data, perancangan menu, prosedur pelaksanaan pekerjaan dari permasalahan dan Pembuatan perancangan antarmuka (interface) dari aplikasi yang dibangun.

- **BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM**

  Bab ini menjelaskan tentang kinerja perancangan aplikasi selesai dilakukan. Setelah implementasi maka dilakukan pengujian terhadap sistem yang baru dan akan dilihat kekurangan dan kelemahan pada Aplikasi yang dibuat untuk pengembangan sistem selanjutnya.

- **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

  Bab ini menjelaskan dan merangkum beberapa kesimpulan dari Tugas Akhir serta saran-saran untuk perkembangan sistem Aplikasi yang telah dibuat. Agar perbaikan sistem dimasa mendatang bisa lebih baik lagi.