# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang Penelitian

Pertumbuhan bisnis perbankan pasca kritis moneter semakin berkembang kearah membaik, hal ini terbukti dengan ketatnya bursa maupun dalam pemasaran produknya secara langsung terhadap konsumen. Dalam menjalankan fungsi perbankan, pihak bank menjembatani antara pemegang saham perusahaan, pemerintah maupun masyarakat. Bank menawarkan berbagai produk jasa perbankan salah satunya dengan penyaluran kredit untuk sektor individu yaitu berbentuk kartu kredit.

Di Indonesia jumlah pemegang kartu kredit semakin meningkat, sudah banyak penduduk di Indonesia khususnya kalangan menengah dan menengah keatas yang menggunakan kartu kredit sebagai alat bantu dalam bertransaksi. Bisnis ini sangat menguntungkan bagi bank-bank penerbit kartu kredit dalam persaingan di bidang perbankan. Sehingga setiap perbankan penerbit kartu kredit melakukan strategi-strategi dalam memelihara, menjaga dan mengembangkan produk-produk baru yang dapat merangsang minat masyarakat khususnya kalangan menengah dan menengah atas untuk menjadi nasabah kartu kredit. Hal ini dapat meningkatkan pemegang kartu kredit dan mencari laba atau keuntungan seoptimal mungkin.

Bisnis kartu kredit BNI mulai di rintis sejak tahun 1997, tepatnya pada tanggal 17 Oktober 1997. BNI kartu kredit pertama kali bekerja sama dengan

agency Visa Card Internasional dan pada tahun 1998 bekerja sama dengan agency Master Card Internasional. Bisnis kartu kredit (termasuk Divisi Pengolahan Bisnis Kartu) merupakan suatu rantai organisasi yang ditempuh oleh bank dalam menjaring dana dari masyarakat lebih maksimal lagi.

Divisi Bisnis Kartu (BSK) atau disebut pula BNI Card Center merupakan salah satu bagian departemen distruktur organisasi di bank BNI. Dalam divisi tersebut terbagi atas beberapa bagian antara lain: promosi dan advertising, layanan cabang, pengembangan produk, penjualan langsung (*direct sales* dan *telemarketing*), penjualan tidak langsung, *merchandising* dan layanan nasabah.

BNI *Card Center* memiliki 11 Sentra Bisnis Kartu di seluruh Indonesia yang terdiri dari : Jakarta, Bandung, Medan, Surabaya, Semarang, Makasar, Denpasar, Manado, Palembang, Batam dan Balikpapan. sehingga hampir di seluruh Indonesia sudah cukup banyak yang menggunakan kartu kredit BNI. Di setiap SBK ada beberapa unit yang terkait yaitu unit pemasaran, unit penunjang, unit pengendalian dan penagihan dan unit pelayanan.

Untuk pemegang kartu kredit BNI di SBK Bandung sudah cukup banyak dan jumlah nasabahnya terbesar ke dua setelah Jakarta. Wilayah SBK Bandung meliputi area Bandung, Cimahi, Subang, Karawang Purwakarta, Cikampek, Cianjur, Sukabumi, Sumedang, Majalengka, Tasikmalaya, Ciamis, Banjar Cirebon, Kuningan dan Indramayu  Di SBK Bandung tingkat perkembangan kartu kredit BNI sangat pesat sekali terutama di area Bandung paling banyak jumlahnya dengan perbandingan sekitar 60% area Bandung dan sekitarnya sisanya 40% area luar kota bandung berdasarkan data tahun 2008. Sebagian besar penduduk di Jawa

Barat terutama kota Bandung adalah konsumtif dan pebisnis. Sehingga semakin besar tingkat perkembangan pemegang kartu kredit BNI maka semakin tinggi juga resiko kemacetan kartu kredit.

Unit *Collection* di SBK Bandung sangat berperan penting dalam memelihara dan menjaga aset perusahaan dalam menghadapi pemegang kartu yang bermasalah dalam melakukan pembayaran. *Tim Frontend* sebagai salah satu tim di unit *Collection* dengan kelolaan nasabah golongan I merupakan tim yang menangani jumlah nasabah terbesar dari sisi banyaknya nasabah & total tagihan (*account & ammount*). Rasio antara perkembangan jumlah nasabah yang menunggak khususnya untuk nasabah golongan I dengan jumlah karyawan yang bertugas melakukan penagihan membutuhkan ketersediaan suatu sistem informasi pengolahan data untuk membantu kerja karyawan di unit *Collection* dalam hal penanganan *account* dan pencapaian target sehingga dengan adanya sistem tersebut kegiatan *Dunning Collection* (penagihan) akan lebih efektif. Menyikapi tantangan tersebut maka pihak manajemen PT.Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. khususnya divisi BNI *Card Center* bekerjasama dengan PT. eGlobal Teknologi Solusindo mengimplementasikan suatu perangkat yang bernama *Autodaler Card Collection* atau yang lebih dikenal dengan nama *Predictive Dialing System* (PDS). PDS dirancang untuk mampu membantu Dunner (petugas penagih) dalam melakukan aktivitas *Dunning* secara cepat, dan meningkatkan peluang tersambung langsung dengan nasabah dimana perangkat ini mampu meminimalisir kegiatan manual yang yang dilakukan dalam proses penagihan tersebut. Seluruh proses alih teknologi melalui implementasi PDS ini diharapkan

dapat memberikan kontribusi positif bagi pencapaian target-target unit *Collection* khususnya dan penurunan angka NPL (*Net Performing Loan*) yakni rasio kredit yang menunggak baik bagi SBK sendiri maupun BNI Card Center & PT.Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. pada umumnya.

Beranjak dari latar belakang tersebut, maka penulis tertarik mengangkat suatu kajian dalam penulisan skripsi ini dengan judul "Implementasi Perangkat *Predictive Dialing System* Dampaknya Terhadap Kinerja Tim *Frontend*, pada Unit *Collection*, BNI *Card Center*, Sentra Bisnis Kartu Bandung."

## 1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berikut ini adalah beberapa permasalahan yang sempat teridentifikasikan adalah sebagai berikut :

a) Pertumbuhan pemegang kartu kredit BNI di SBK Bandung yang tinggi beresiko pada tingkat kemacetan pembayaran yang tinggi pula.
b) Ketidakseimbangan antara rasio beban kerja dalam hal penanganan nasabah dengan jumlah karyawan yang bertugas melakukan penagihan (*Dunner*) meneyebabkan proses penagihan belum maksimal.
c) Tingginya mobilitas Dunner baik dalam tubuh Tim Frontend sendiri, antar *bucket* (kategori penagihan berdasarkan usia tagihan), atau masuknya karyawan baru membutuhkan waktu *tandom* khusus (orientasi pengenalan sistem).

Adapun beberapa rumusan masalah yang menarik untuk diangkat adalah sebagai berikut:

a) Bagaimanakah perangkat PDS yang sedang berjalan di tim *Frontend* pada Unit *Collection*, BNI *Card Center*, Sentra Bisnis Kartu Bandung.
b) Bagaimana tanggapan tim *Frontend* atas implementasi perangkat PDS di Unit *Collection*, Sentra Bisnis Kartu Bandung.
c) Bagaimana kinerja tim Frontend setelah menggunakan perangkat PDS.
d) Seberapa besar dampak implementasi perangkat PDS terhadap kinerja tim *Frontend* pada Unit *Collection*, BNI *Card Center*, Sentra Bisnis Kartu Bandung.

## 1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

### a. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh dan mengumpulkan data atau keterangan yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti sebagai latihan untuk studi banding atas hal-hal yang dipelajari selama di bangku kuliah dengan kegiatan yang dilakukan dilapangan serta memberikan gambaran tentang dampak implementasi perangkaat *Predictive Dialing System* terhadap *performance* tim *Frontend* pada unit *Collectiion*, BNI *Card Center*, Sentra Bisnis Kartu Bandung.

### b. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dari pelaksanaan penelitian ini yaitu sebagai berikut :

a) Untuk mengetahui perangkat PDS yang sedang berjalan di tim *Frontend* pada Unit *Collection*, BNI *Card Center*, Sentra Bisnis Kartu Bandung.
b) Untuk mengetahui tanggapan tim *Frontend* atas implementasi perangkat PDS di Unit *Collection*, Sentra Bisnis Kartu Bandung.
c) Untuk mengetahui kinerja tim *Frontend* setelah menggunakan perangkat PDS.
d) Untuk mengetahui seberapa besar dampak implementasi perangkat PDS terhadap kinerja tim *Frontend* pada Unit *Collection*, BNI *Card Center*, Sentra Bisnis Kartu Bandung.

## 1.4. Kegunaan Penelitian

### 1.4.1.Kegunaan Praktis

a) Bagi Perusahaan

   Sebagai bahan evaluasi atas implementasi perangkat PDS di unit *Collection*, serta sebagai sumber informasi dalam menentukan arah kebijakan dan strategi pengambilan keputusan dalam upaya mencapai target-target yang ditetapkan manajemen BNI *Card Center* terhadap tim *Frontend* Unit *Collection* ,Sentra Bisnis Kartu Bandung.

b) Bagi Karyawan

   Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pemahaman tentang dampak implementasi perangkat PDS sehingga memotivasi karyawan untuk berkompetisi meningkatkan kinerjanya dalam tim.

### 1.4.2.Kegunaan Akademis

a) Bagi Pengembangan Ilmu

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi pembanding antara ilmu manajemen (teori) dengan keadaan yang terjadi langsung di lapangan (praktek). Sehingga dengan adanya perbaikan tersebut akan lebih memajukan ilmu Manajemen Informatika yang sudah ada dihadapkan pada dunia nyata dan dapat menguntungkan berbagai pihak.

b) Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada peneliti atau para akademisi yang akan mengambil skripsi atau tugas akhir dalam kajian yang sekaligus sebagai referensi di dalam penulisan.

c) Bagi Penulis

Berguna dalam menambah atau memperkaya wawasan pengetahuan baik teori maupun praktek, belajar menganalisa dan melatih daya pikir dalam mengambil kesimpulan atas permasalahan yang ada di perusahaan, khususnya di tim *Frontend* pada Unit *Collection*, Divisi BNI *Card Center*, Sentra Bisnis Kartu Bandung.

## 1.5. Batasan Masalah

Mengingat luasnya ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas, maka penulis menganggap perlu adanya batasan masah yaitu :

1. Kegiatan analisis yang dilakukan di Unit *Collection*, BNI *Card Center*, SBK Bandung difokuskan pada Tim *Frontend* mengingat di Unit *Collection* SBK Bandung terdapat 4 tim yang menangani nasabah kartu kredit BNI berdasarkan usia tagihannya mulai dari tim *Frontend, Midrange, Hardcore dan Recovery*.
2. Dari berbagai dimensi yang dikemukakan oleh para ahli untuk menguji kualitas suatu software, penulis hanya menggunakan factor FURPS yaitu *Functionality, Usability, Reliability, Performance,* dan *Supportability* dengan pertimbangan bahwa hanya dimensi kualitas tersebut yang dapat dipergunakan dan memiliki kesesuaian diaplikasikan pada perangkat *Predictive Dialing System.*

## 1.6. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

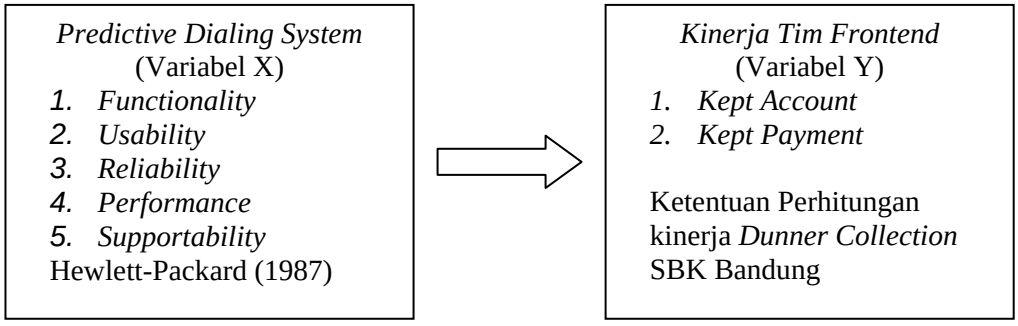
### 1.6.1.Kerangka Pemikiran

Semakin bertambahnya pengguna kartu kredit bank BNI di Bandung berakibat semakin besar pula resiko kemacetan yang akan terjadi, sehingga BNI *Card Center* Bandung sangat membutuhkan suatu perangkat yang dapat mendukung kinerja karyawan BNI *Card Center* Bandung.

Hal ini pula dikarenakan jumlah *account* golongan I yang menjadi kelolaan Tim *Frontend* merupakan jumlah *inventory* terbesar diantara semua golongan dan

senantiasa mengalami peningkatan dalam setiap periodenya. Maka untuk mengantisipasinya sudah saatnya dilakukan suatu evaluasi terhadap alat-alat yang digunakan untuk mencapai target yang ditetapkan manajemen. PDS *(Predictive Dialing System)* merupakan salah satu perangkat yang diimplementasikan untuk meningkatkan efektivitas kinerja karyawan didukung oleh berbagai kemudahan aksesnya sehingga meningkatkan peluang untuk terhubung dengan nasabah dimana PDS secara otomatis melakukan panggilan ke nasabah dan sekaligus menyaring panggilan yang tersambung untuk diserahkan kepada petugas.

Berdasarkan hal tersebut dan teori yang menghubungkan keterkaitan antara variabel X seperti yang dikemukakan oleh Hewlett-Packard (1987) dalam hal ini variabel X diwakili oleh perangkat *Predictive Dialing System* (PDS) dengan variabel Y yaitu kinerja Tim *Frontend* seperti yang tertuang dalam perhitungan kinerja tim Frontend di BSK Bandung, sehingga dapat dirumuskan paradigma mengenai pengaruh perangkat *Predictive Dialing System* dan dampaknya terhadap kinerja Tim *Frontend* pada Unit *Collection,* BNI *Card Center*, SBK Bandung seperti terlihat pada gambar berikut :




Gambar 1.1. Paradigma Kerangka Pemikiran

### 1.6.2.Hipotesis

Hipotesis awal yang peneliti buat dalam melakukan penelitian ini yaitu :

*"Perangkat Predictive Dialing System berdampak terhadap kinerja Tim Frontend, Unit Collection, BNI Card Center, Sentra Bisnis Kartu Bandung."*

## 1.7. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di BNI *Card Center*, Sentra Bisnis Kartu Bandung, Gedung Wilayah IV Jalan Perintis Kemerdekaan No.3 Lantai 6 Bandung, 40117 selama 2,5 bulan mulai dari tanggal 16 Maret 2009 sampai 31 Mei 2009. Adapun mengenai jadwal penelitiannya adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.1.**
**Waktu Penelitian**

| No | Aktivitas | Waktu | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Maret | | | | April | | | | Mei | | | | Juni | | | | Juli | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Penyusunan Proposal Penelitia | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Survey Objek Penelitian | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Pengambilan data | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Bimbingan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Pengolahan data | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Seminar | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Sidang | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |