



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT Mega Finance cabang tembilahan merupakan perusahaan pembiayaan yang beroperasi di wilayah Kabupaten Indragiri Hilir, Provinsi Riau. Berdiri sejak tahun 2008, kantor cabang ini dipimpin oleh Bapak Rudi Hartono sebagai Kepala Cabang. Perusahaan ini fokus pada pembiayaan konsumen, terutama kendaraan bermotor roda dua dan roda empat, serta memberikan layanan pembiayaan multiguna bagi masyarakat setempat.

Sektor jasa keuangan, khusus nya perusahaan pembiayaan (*multifinance*) seperti PT Mega Finance, memainkan peranan fundamental fundamental sebagai penyedia modal bagi masyarakat dan sektor usaha mikro. Stabilitas dan kesinambungan bisnis perusahaan sangat bergantung pada kemampuan mengelola risiko kredit. Namun, dalam setiap proses penyaluran dana, perusahaan selalu dihadapkan pada risiko utama, yaitu kredit bermasalah atau *Non-Performing Financing* (NPF). Kredit bermasalah didefinisikan sebagai kondisi di mana debitur tidak lagi mampu memenuhi kewajiban pembayaran angsuran sesuai jadwal kontrak, yang secara langsung berimplikasi pada timbulnya kerugian finansial bagi perusahaan[1].

Dalam konteks tersebut, stabilitas bisnis PT Mega Finance sangat bergantung pada kemampuan mengelola risiko kredit, di mana *Non-Performing Financing* (NPF) menjadi ancaman serius bagi kesehatan keuangan perusahaan. Upaya mitigasi risiko utama adalah melalui proses penagihan (*collection*).

Namun, dengan volume debitur yang besar, penentuan debitur mana yang harus diprioritaskan menjadi sangat menantang dan sering menyebabkan inefisiensi. Penelitian terkait sistem kredit pada *multifinance* juga menegaskan pentingnya sistem yang dapat memberikan prioritas peminjam secara objektif berdasarkan kriteria yang telah ditentukan untuk meningkatkan akurasi keputusan[2].

Masalah dalam penentuan prioritas ini diperparah oleh sifat multidimensi dari kasus kredit bermasalah, di mana keputusan penagihan harus mempertimbangkan berbagai faktor kualitatif dan kuantitatif yang saling terkait, seperti karakter debitur, nilai dan jenis jaminan, penentuan prioritas seringkali masih didasarkan pada pengalaman atau intuisi (*instinct*) penagih, yang cenderung subjektif, tidak transparan, dan tidak konsisten, sehingga memperlambat kecepatan dan akurasi pengambilan keputusan.

Karena itu, masalah penentuan prioritas penagihan diperparah oleh sifat multidimensi kasus kredit, di mana keputusan harus mempertimbangkan berbagai faktor kualitatif dan kuantitatif yang saling terkait. Untuk mengatasi kompleksitas multi-kriteria yang melibatkan ketergantungan (*interdependensi*) dan umpan balik (*feedback*) antar faktor, Metode Analytic Network Process (ANP) menawarkan kerangka kerja yang kuat[3]. ANP dipilih karena kemampuannya memodelkan masalah dalam struktur jaringan dan mampu mengukur bobot serta pengaruh timbal balik antar kriteria. Penerapan ANP terbukti efektif dalam mendukung keputusan yang kompleks dan akurat, termasuk dalam kasus penentuan peringkat dan prioritas[4].



Guna mengatasi kerumitan multi-kriteria yang melibatkan ketergantungan (*interdependensi*) dan umpan balik (*feedback*) antar faktor, penelitian ini mengandalkan Metode *Analytic Network Process* (ANP). ANP dipilih karena efektivitasnya dalam mendukung keputusan yang kompleks, di mana ANP mampu memodelkan masalah dalam struktur jaringan dan mengukur pengaruh timbal balik antar kriteria. Berdasarkan pertimbangan ini, fokus utama penelitian adalah merancang dan membangun Sistem Pengambilan Keputusan (SPK) yang mengintegrasikan Metode ANP. SPK ini akan dikembangkan sebagai *website*, berfungsi sebagai alat bantu strategis untuk mengolah data debitur, menghitung bobot kriteria yang saling terkait, dan menghasilkan *output* berupa rekomendasi urutan prioritas penagihan secara objektif dan sistematis.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini berfokus pada perancangan dan pembangunan Sistem Pendukung Keputusan (SPK) yang mengintegrasikan Metode ANP. SPK ini akan berfungsi sebagai alat bantu strategis yang mengolah data debitur, menghitung bobot kriteria yang saling terkait, dan menghasilkan rekomendasi urutan prioritas penagihan secara objektif dan sistematis. Penerapan sistem ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas kerja tim *collection*, memastikan alokasi sumber daya yang tepat sasaran, dan pada akhirnya, berkontribusi signifikan terhadap penurunan angka NPF di PT Mega Finance[5].

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



1. PT Mega Finance saat ini tidak memiliki metode pemilihan keputusan prioritas penagihan kredit bermasalah, sehingga penagih menentukan nasabah yang akan ditagih berdasarkan keinginan pribadi, bukan berdasarkan kriteria objektif yang mempertimbangkan tingkat risiko dan potensi pemulihan.
2. Penentuan prioritas penagihan kredit bermasalah saat ini sangat dipengaruhi oleh sifat multidimensi kasus (meliputi faktor kualitatif dan kuantitatif) yang kompleks dan saling terkait, sehingga mempersulit perumusan kriteria prioritas yang terstruktur dan terpadu.
3. Bagaimana Praktik penentuan prioritas penagihan masih didominasi oleh pengalaman atau intuisi (*instinct*) penagih, yang menghasilkan proses pengambilan keputusan yang subjektif, kurang transparan, tidak konsisten, serta berdampak pada menurunnya kecepatan dan akurasi penyelesaian kredit bermasalah.

1.3 Batasan Penelitian

Agar penelitian ini lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan, maka ditetapkan beberapa batasan penelitian sebagai berikut:

1. Objek penelitian adalah data kredit bermasalah (*Non-Performing Financing*) dengan kolektibilitas tertentu (misalnya, *macet* atau *diragukan*) pada PT Mega Finance.
2. Metode Sistem Pendukung Keputusan yang digunakan secara eksklusif adalah *Analytic Network Process* (ANP).



3. Penentuan kriteria, subkriteria, dan bobot perbandingan didasarkan pada studi literatur, kebijakan internal perusahaan, dan hasil wawancara dengan manajer/pakar penagihan di PT Mega Finance.
4. Keluaran, (*output*) dari sistem adalah rekomendasi urutan prioritas debitur yang harus segera ditagih.
5. Sistem yang dikembangkan adalah prototipe berbasis website dan tidak mencakup integrasi penuh dengan sistem *core banking* atau sistem ERP perusahaan.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Merancang dan membangun Sistem Pendukung Keputusan (SPK) yang fungsional untuk menentukan prioritas penagihan kredit bermasalah pada PT Mega Finance.
2. Menerapkan tahapan dan perhitungan Metode *Analytic Network Process* (ANP) dalam SPK, termasuk pembentukan *supermatrix* dan penentuan bobot akhir, untuk menghasilkan urutan prioritas penagihan yang objektif.
3. Melakukan pengujian sistem untuk memverifikasi keakuratan hasil perhitungan ANP dan menilai tingkat efektivitas sistem sebagai alat bantu pengambilan keputusan penagihan.



1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Memberikan kontribusi pada ilmu komputer, khususnya di bidang Sistem Pendukung Keputusan (SPK), dengan menerapkan Metode ANP untuk kasus manajemen risiko kredit dan penentuan prioritas penagihan.
2. Bagi Peneliti Hasil penelitian ini dapat dijadikan literatur dan referensi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik pada penerapan ANP dalam lingkungan bisnis yang kompleks.
3. Bagi PT Mega Finance Memberikan solusi berupa alat bantu pengambilan keputusan yang objektif, sistematis, dan cepat dalam menentukan prioritas penagihan, sehingga meningkatkan efisiensi tim *collection* dan memaksimalkan tingkat pemulihan aset.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pemahaman terhadap laporan penelitian ini, pembahasan disusun dalam beberapa bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

bab ini membahas latar belakang masalah yang mendasari penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan laporan.



BAB II TINJAUAN LITERATUR

Pada Bab ini memaparkan teori-teori yang relevan dan mendasari penelitian, termasuk pengertian sistem pendukung keputusan (SPK), multi criteria desicion making(MCDM), kredit bermasalah, serta penjelasan ANP rumus nya dan penelitian terdahulu yang relavan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas metode penelitian yang digunakan, meliputi kerangka penelitian, pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, implementasi Metode ANP dari pairwise comparison hingga supermatrix, serta perancangan sistem menggunakan UML yang mencakup Use Case Diagram, Activity Diagram, dan Class Diagram.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil implementasi dan pembahasan dari perancangan Sistem Penentuan Prioritas Penagihan Kredit Bermasalah menggunakan Metode ANP pada PT Mega Finance. Pembahasan meliputi hasil implementasi antarmuka sistem dari setiap fitur yang telah dirancang pada Bab III, serta pembahasan mengenai ketercapaian tujuan penelitian yang mencakup keberhasilan implementasi metode ANP dalam menghasilkan rekomendasi urutan prioritas penagihan debitur secara objektif dan sistematis.



BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menyajikan kesimpulan dari seluruh hasil penelitian yang telah dilakukan, mencakup keberhasilan perancangan dan implementasi Sistem Pendukung Keputusan (SPK) berbasis metode ANP untuk penentuan prioritas penagihan kredit bermasalah pada PT Mega Finance. Selain itu, bab ini juga memuat saran-saran konstruktif untuk pengembangan dan penyempurnaan sistem pada penelitian selanjutnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.