

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada era global ini, alat pembayaran yang bertumpu pada media elektronik, *cashless*, serta efektif dan efisien sangatlah dibutuhkan guna mempermudah untuk melakukan transaksi jual beli. Instrumen perbankan yang berbasis pada elektronik telah banyak digunakan oleh masyarakat dikarenakan mempermudah transaksi tanpa perlu membawa uang terlebih dahulu. Alat pembayaran elektronik yang banyak dijumpai saat ini seperti QRIS, kartu debit, serta kartu kredit.

Kartu kredit adalah APMK yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelian, dan/atau untuk menarik uang tunai pada saat kewajiban pembayaran pemegang kartu dipenuhi pertama kali oleh pengakuisisi atau penerbit dan pemegang kartu berkewajiban melakukan pembayaran pada waktu yang telah disepakati, baik dengan membayar sekaligus (kartu kredit) atau dengan mencicil (Bank Indonesia, 2018).

Kartu kredit bukanlah suatu alat pembayaran seperti halnya wesel dan cek karena dengan menggunakan Kartu Kredit sebagai pelaksanaan pembayaran tidaklah terjadi suatu pemindahan dana dari pemegang kartu kepada penerima pembayaran (dalam hal ini outlet) (Hardjo, 1992). Kartu kredit umumnya digunakan untuk menggantikan uang sebagai alat pembayaran suatu produk dan jasa oleh masyarakat. Kartu kredit memberikan keuntungan untuk pengguna dengan memberikan diskon hingga *reward* untuk setiap pembelanjaan pada produk tertentu. Selain itu, kartu kredit mudah didapatkan dengan persyaratan umum seperti KTP, NPWP, dan slip gaji.

Pada salah satu bank milik negara, terdapat divisi *Sales & Marketing Credit Card* yang berada pada departemen *Transaction & Funding* yang memiliki tanggung jawab menangani dan mengelola salah satu produk dari perbankan yaitu kartu kredit. Dalam proses bisnis pengajuan kartu kredit selain persyaratan umum terdapat juga beberapa persyaratan atau kriteria lain yang akan mempengaruhi

pengajuan kartu kredit diterima maupun ditolak.

Permasalahan ditemukan pada proses penilaian masing-masing nasabah untuk memberikan hasil akhir terkait persyaratan atau kriteria yang ditetapkan oleh bank tersebut. Permasalahan juga didapatkan pada administrasi personil *sales* kartu kredit dalam proses penilaian nasabah yang terbilang kurang efisien. Tiap personil *sales* kartu kredit mengirimkan data nasabah untuk dinilai satu persatu yang bisa dibilang cukup memakan waktu administrasi yang masih bisa dipangkas. Permasalahan pada administrasi personil bukan hanya pada hal efisiensi tetapi juga kerap terjadi kesalahan pada saat verifikasi data sehingga membuat jalannya pengajuan kartu kredit diulang kembali dari awal. Proses analisa penilaian kredit memakan waktu sangat banyak karena dalam sehari seorang analis penilaian kredit hanya bisa menilai 2-3 pengajuan kredit (Chandra et al., 2018). Hal tersebut menjadikan jalannya proses pengajuan lebih lama membuat kebutuhan nasabah menjadi turun. Untuk menangani permintaan nasabah tersebut, divisi *Sales & Marketing Credit Card* dituntut untuk dapat membuat proses bisnis dalam pengajuan kartu kredit berjalan lebih maksimal.

Untuk mengatasi proses yang tidak efisien ini, dikembangkan model penilaian kredit berupa sistem pendukung keputusan menggunakan metode *Fuzzy AHP* yang bertujuan untuk membantu dalam membuat keputusan apakah pelanggan layak diberikan kartu kredit atau tidak (Chandra et al., 2018).

Pada penelitian yang berjudul “Sistem Pendukung Keputusan Pengajuan Kartu Kredit Pada Bank BNI Menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process” (Harjanto, 2018) dirancang sistem pendukung keputusan pengajuan kartu kredit menggunakan metode AHP. Didalam penelitian tersebut membahas sebuah pembuatan sistem pendukung keputusan pengajuan kartu kredit yang bertujuan untuk melakukan pemilihan dalam menentukan penerimaan ajuan kartu kredit nasabah. Namun pada penelitian tersebut masih belum ditentukan bobot kriteria yang akan digunakan dalam hitungan faktor penilaian. Lalu pada penelitian lain (Jaja et al., 2018) dengan judul “Sistem Pendukung Keputusan Pemberian Kredit Pada Koperasi Simpan Pinjam Jasa Menggunakan Metode Fuzzy Analithical Hierarchi Process (FAHP)” memaparkan bahwa metode AHP mempunyai kelemahan terhadap *Multi Criteria Decision Making* (MCDM) terhadap faktor

ketidakpresisiannya.

Pada penelitian sebelumnya, dibangun sebuah sistem pendukung keputusan pinjaman kendaraan bermotor berdasarkan penilaian kredit menggunakan metode *Fuzzy AHP* (Chandra et al., 2018). Penggunaan metode AHP dalam MCMD sering dikritik sehubungan dengan kemampuan pendekatan AHP untuk mengatasi faktor ketidaktepatan ketika harus memberikan nilai yang pasti dalam matriks perbandingan berpasangan. Karena itu untuk mengatasi kelemahan tersebut dikembangkan metode *Fuzzy AHP*.

Metode *Fuzzy AHP* merupakan kombinasi dari metode AHP dengan dengan pendekatan *fuzzy*. Didalam metode *Fuzzy AHP*, *Triangular Fuzzy Number* (TFN) digunakan untuk skala perbandingan berpasangan dari *Fuzzy AHP* (Chang, 1996).

Berdasarkan permasalahan tersebut penulis akan membuat sistem pendukung keputusan berbasis web yang membantu jalannya proses pengajuan kartu kredit dengan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) dan *Fuzzy Analytical Hierarchy Process* (FAHP). Dengan sistem ini diharapkan proses pengajuan kartu kredit dapat berjalan dengan lebih baik dan efisien.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut:

1. Bagaimana cara merancang sistem pendukung keputusan untuk pengajuan kartu kredit berbasis web ?
2. Bagaimana cara menerapkan metode *Fuzzy Analytical Hierarchy Process* pada sistem pendukung keputusan ?

1.3. Tujuan

Tujuan utama dari penelitian ini yaitu:

1. Merancang dan membangun sistem pendukung keputusan pengajuan kartu kredit menggunakan metode FAHP.
2. Membantu menentukan kelayakan pengajuan kartu kredit nasabah.

1.4. Manfaat

Beberapa manfaat penelitian yang diharapkan adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis yaitu dapat mengimplementasikan ilmu yang telah didapatkan dari kegiatan pembelajaran.
2. Bagi penulis yaitu dapat menambah wawasan dan pengalaman dalam masa perkuliahan.
3. Bagi pengguna yaitu membantu menentukan keputusanajuan kartu kredit secara cepat.
4. Meningkatkan efisiensi proses bisnis pada pengajuan kartu kredit di salah satu bank milik pemerintah .

1.5. Batasan Masalah

Untuk memudahkan penyelesaian masalah agar lebih terarah maka diperlukan adanya batasan masalah yang terdiri dari:

1. Kriteria yang digunakan dalam penilaian adalah penghasilan, usia, riwayat kredit, jumlah tabungan, jumlah kartu kredit, dan pekerjaan.
2. Sistem pendukung keputusan yang dibangun menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL.
3. Sistem yang dibuat akan memberikan keluaran hasil kelayakan pengajuan kartu kredit nasabah.