

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PT Chrismalis Artha adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang penyedia jasa penagihan kartu kredit. Perusahaan ini memiliki kantor pusat di Surabaya dan terdapat 17 kantor cabang yang tersebar di wilayah Indonesia. PT Chrimalis Artha telah bekerjasama dengan beberapa bank terkemuka di Indonesia. Dalam tugas akhir ini, riset dilakukan pada salah satu klien yaitu PT Bank Mega dikarenakan jumlah nasabah yang paling banyak ditangani berasal dari bank Mega. Setiap bulannya perusahaan mampu melakukan penagihan hingga 1500 nasabah dari berbagai kota di Jawa Timur. Proses penagihan lapangan ditangani oleh subdivisi *field collection*, dimana terdapat 10 tenaga penagihan (*field collector*) dengan target kunjungan harian sebanyak 5 nasabah perhari tiap *field collector*.

Proses bisnis subdivisi *collection* dimulai dari *admin collection* mengolah data nasabah dari klien (bank) untuk didistribusikan kepada *field collector*, kemudian *field collector* melakukan penagihan kepada nasabah. Setelah melakukan penagihan, *field collector* akan mencatat *visit report* dan *form promise to pay* (PTP) kedalam buku catatan masing-masing. *Visit report* merupakan data hasil kunjungan yang berisi tanggal penagihan dan status nasabah sedangkan *form* PTP merupakan bukti sekaligus estimasi apabila nasabah bersedia melakukan pembayaran. Setiap dua minggu sekali *field collector* melaporkan PTP dan *visit report* terakhir nasabah kepada admin untuk dilakukan rekap. Setelah admin

mengirimkan rekap *visit report* dan PTP, klien akan mengirimkan data pembayaran nasabah. Admin akan memeriksa data pembayaran nasabah dengan data PTP. Hasil rekap data pembayaran dan rekap data *visit report* diberikan kepada *supervisor collection* untuk dilakukan *monitoring*.

Supervisor akan melakukan *monitoring* kinerja *field collector* dengan cara memantau kunjungan dan status nasabah setiap dua minggu sekali dan pemantauan pembayaran nasabah setiap akhir bulan. Pemantauan status nasabah terbagi menjadi dua yaitu *non-skip* dan *skip*. *Non-skip* adalah status dimana nasabah bersedia melakukan pembayaran dan akan tetap ditangani oleh *field collector*. Sedangkan *skip* adalah status nasabah yang sudah tidak dapat ditangani, meliputi pindah alamat, tidak terdapat tunggakan, kasus, meninggal, *low balance* dan ditolak. Nasabah akan ditolak apabila selama tiga kali kunjungan berturut-turut alamat nasabah tidak ada (*invalid*) dan nasabah tidak ada di tempat serta dalam tiga kali kunjungan nasabah berstatus salah alamat, meninggalkan pesan, tidak bisa ditemui dan tidak mau membayar. Nasabah dengan status ditolak masih bisa dilakukan penagihan sesuai dengan keputusan *supervisor*. Data nasabah *skip* selanjutnya akan dilakukan penarikan dan dilaporkan sebagai data *reject* kepada klien. Sedangkan pemantauan pembayaran nasabah dilakukan dengan memeriksa laporan total perolehan pembayaran nasabah tiap *field collector*.

Dari hasil pemantauan akan dilakukan evaluasi kinerja *field collector*. Evaluasi dilakukan apabila *field collector* belum mencapai target kunjungan minimum dan total perolehan pembayaran nasabah kurang dari Rp 10.000.000. Hasil dari evaluasi yaitu dengan memberikan *briefing*, perpindahan data nasabah antar *field collector* (*routing*) dan penarikan data (*withdrawal*).

Berdasarkan proses bisnis subdivisi *collection* saat ini masih mengalami beberapa kendala. Kendala pertama yaitu *field collector* hanya melaporkan kondisi terakhir nasabah sehingga tidak terdapat informasi *history visit report* serta pelaporan hanya dilakukan dua minggu sekali dikarenakan luasnya wilayah kerja *field collector* sedangkan *supervisor* membutuhkan laporan *visit report* setiap hari untuk memantau kunjungan harian *field collector*. Hal ini menyebabkan *supervisor* tidak dapat mengetahui perkembangan nasabah dan tidak dapat memutuskan siapa saja nasabah yang ditolak. Selama ini keputusan ditentukan langsung oleh *field collector*. Kesalahan dalam proses *monitoring* tersebut menyebabkan tidak tepatnya evaluasi. *Supervisor* hanya melakukan evaluasi kinerja berdasar target kunjungan bulanan dan total perolehan pembayaran nasabah. Dalam menentukan *routing*, *supervisor* mengambil keputusan berdasar laporan lisan dari *field collector*, sedangkan penentuan *withdrawal* hanya berdasarkan laporan *visit report* terakhir tanpa melakukan analisa *history visit report* nasabah. Hal ini menyebabkan kesalahan dalam pengambilan keputusan serta keterlambatan penanganan nasabah.

Kendala kedua yaitu terjadi kelalaian *field collector* dalam menangani nasabah yang melewati tanggal jatuh tempo PTP disebabkan tidak terdapat pengingat waktu jatuh tempo PTP nasabah, sedangkan untuk mengetahui informasi status pembayaran nasabah yang belum lunas atau belum melakukan pembayaran *field collector* harus menanyakan terlebih dahulu kepada admin melalui telepon.

Pada kendala subdivisi *collection* tersebut apabila tidak diselesaikan dapat menyebabkan perusahaan tidak memenuhi target dari klien. Pada bulan Juni 2014

pendapatan subdivisi *collection* hanya sebesar Rp 109.011.000, pada bulan Juli sebesar Rp 111.684.000 dan pada bulan September sebesar Rp 146.269.000 dimana target pencapaian bulanan adalah sebesar Rp 150.000.000. Apabila selama tiga periode berturut-turut subdivisi *collection* tidak dapat memenuhi target maka klien akan memutuskan kerjasamanya sehingga mengakibatkan perusahaan kehilangan klien.

Solusi yang dapat menangani permasalahan pada subdivisi *collection* yaitu dengan membangun sistem informasi yang dapat melakukan proses pelaporan data *visit report* dan PTP secara langsung bagi *field collector* saat berada dilapangan. Hasil pelaporan nantinya akan digunakan *supervisor* untuk melakukan *monitoring* dan evaluasi kinerja *field collector* secara *real-time* sesuai dengan indikator yang telah ditentukan. Sistem juga dapat memberikan notifikasi jatuh tempo PTP nasabah yang ditangani melalui *email*, menampilkan informasi nasabah, *history visit report*, hasil evaluasi, jumlah target dan jumlah pembayaran nasabah yang diterima. Sistem yang dibangun menggunakan *website* yang dapat diakses secara *mobile* bagi *field collector*.

Pembuatan sistem informasi *monitoring* dan evaluasi kinerja *field collector* diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan yang ada pada subdivisi *field collection* dan mengurangi kesalahan dalam evaluasi sehingga penanganan nasabah menjadi lebih optimal dan perusahaan dapat memenuhi target.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka dapat dirumuskan permasalahan adalah bagaimana mengembangkan sistem informasi yang dapat melakukan *monitoring* dan evaluasi kinerja *field collector* sesuai dengan indikator kinerja perusahaan

sehingga dapat memenuhi target pencapaian bulanan baik *field collector* maupun subdivisi *field collection*.

1.3 Pembatasan Masalah

Batasan permasalahan dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Sistem yang dibuat tidak menangani perhitungan komisi *field collector*.
2. Sistem yang dibuat pada proses penagihan dan pelaporan disesuaikan dengan prosedur klien (Bank Mega).
3. Sistem yang dibuat tidak menangani kegiatan negosiasi antara nasabah dengan *field collector* yang tidak sesuai dengan prosedur klien dan perusahaan.
4. Sistem yang dibuat hanya *memonitoring* aktifitas penagihan *field collector*.
5. Sistem yang dibuat tidak membahas proses tindak lanjut dari hasil *monitoring* dan evaluasi.
6. Sistem yang dibuat hanya digunakan oleh 10 *field collector*, admin dan *supervisor* pada kantor pusat Surabaya.
7. Indikator kinerja yang harus dicapai *field collector* telah ditentukan oleh perusahaan.

1.4 Tujuan

Tujuan dari tugas akhir ini adalah menghasilkan sistem informasi *monitoring* dan evaluasi kinerja *field collector* sesuai dengan indikator kinerja perusahaan sehingga dapat memenuhi target pencapaian bulanan baik *field collector* maupun subdivisi *field collection*.

1.5 Manfaat

Hasil tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu:

a. Manfaat Teoritis

1. Dapat dijadikan sebagai acuan dan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya khususnya yang berkaitan dengan pengembangan sistem informasi *monitoring* dan evaluasi kinerja pegawai ataupun karyawan.

b. Manfaat Praktis

1. Membantu *supervisor field collection* dalam melakukan *monitoring* dan evaluasi kinerja *field collector*.
2. Membantu *field collector* dalam proses penagihan nasabah serta pelaporan *visit report* dan *form PTP* nasabah kepada *supervisor*.
3. Membantu admin *collection* dalam manajemen data nasabah dan data pembayaran nasabah kepada *field collector*.

1.6 Sistematika Penulisan

Penyusunan laporan tugas akhir ini secara sistematis diatur dan disusun dalam lima bab, yang masing-masing terdiri dari beberapa sub bab. Adapun urutan dari bab pertama sampai bab terakhir adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang permasalahan yang terjadi, perumusan permasalahan, pembatasan masalah, tujuan dilakukannya penelitian, manfaat bagi *stakeholder*, serta penjelasan sistematika penulisan laporan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas mengenai berbagai macam teori yang mendukung dalam pembuatan rancang bangun Sistem Informasi *Monitoring* dan Evaluasi Kinerja *Field Collector* pada PT Chrismalis Artha.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini membahas bagaimana awal proses penelitian dilakukan hingga menghasilkan sebuah perancangan yang diperoleh melalui beberapa tahapan seperti pengumpulan data, identifikasi permasalahan, analisis permasalahan, solusi permasalahan serta dilanjutkan sampai dengan perancangan sistem yang berisi *document flow, system flow, data flow diagram, entity relationship diagram, struktur basis data* dan desain *input / output*.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN EVALUASI SISTEM

Bab ini membahas mengenai implementasi program yang sudah dibuat berdasarkan hasil analisis hingga perancangan dan akan dilakukan uji coba fungsional dan non-fungsional terhadap perangkat lunak yang dibangun. Sedangkan evaluasi sistem berisi validasi dan uji coba sistem agar terhindar dari *error* serta berjalan sesuai yang diharapkan.

BAB V PENUTUP

Bab ini membahas tentang kesimpulan yang diperoleh dari pembuatan sistem ini yaitu hasil evaluasi, serta saran yang bertujuan untuk pengembangan sistem dimasa yang akan datang.