



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

BUMN adalah badan usaha milik negara yang dikuasai baik sebagian ataupun secara keseluruhan dimiliki pemerintah. Salah satu BUMN di Indonesia adalah PT Jaminan Kredit Indonesia yang bergerak dibidang penjaminan kredit di Indonesia. Perusahaan ini juga menjadi anggota holding BUMN yang bergerak dibidang jasa asuransi dan dana pensiun. Sebagai salah satu perusahaan BUMN, PT Jaminan Kredit Indonesia mempunyai fungsi utama yaitu mencari keuntungan dan juga mempunyai tugas untuk memperhatikan persoalan sosial masyarakat sekitar melalui Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL).

Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL) adalah suatu jenis program kepedulian sosial dan upaya membantu pengusaha kecil yang dilakukan oleh BUMN. PKBL terdiri dari dua jenis Program yakni Program Kemitraan dan Bina Lingkungan. Menurut Permen BUMN 09/MBU/07/2015, Program Kemitraan adalah program yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan usaha kecil agar menjadi tangguh dan mandiri dan sasaran utamanya adalah para Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) yang memiliki status *non-bankable* atau belum mendapatkan akses pinjaman modal dari bank. Program Bina Lingkungan adalah program yang bertujuan untuk pemberdayaan kondisi sosial masyarakat oleh BUMN.

PT Jaminan Kredit Indonesia merupakan salah satu perusahaan yang sudah menjalankan Program Kemitraan dan Bina Lingkungan ini dimana perusahaan ini sudah memberikan bantuan pinjaman untuk modal para UMKM yang telah melengkapi persyaratan agar dapat berkembang usahanya serta dibina oleh PT Jaminan Kredit Indonesia. Akan tetapi PT Jaminan Kredit Indonesia belum mempunyai suatu sistem yang mempermudah dalam pendataan pinjaman penerima bantuan PKBL yang telah dibantu oleh program ini sehingga masih menggunakan Microsoft Excel untuk pendataannya. Penggunaan Microsoft Excel ini memiliki beberapa masalah, yaitu mulai dari susah untuk melihat data dikarenakan data



pinjamannya belum terstruktur dan manajemen kesulitan dalam *monitoring* data pinjaman secara berkala. Maka dari itu penulis bermaksud untuk membuat Aplikasi Pengolahan Data Pinjaman Penerima Bantuan PKBL Berbasis Website untuk mendata mitra yang menerima bantuan PKBL ini serta untuk mempermudah manajemen dalam *monitoring* data secara berkala.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa yang menjadi permasalahan adalah sebagai berikut :

1. Pihak manajemen mengalami kesulitan dalam *monitoring* pembayaran yang telah dilakukan mitra secara berkala.
2. Karyawan mengalami kesulitan dalam melakukan proses pendataan pinjaman mitra.
3. Tampilan data PKBL tersebut belum terstruktur sehingga sulit untuk melakukan pengecekan data.

Dari uraian permasalahan yang disebutkan diatas, maka dibahas dalam penulisan tugas akhir ini, yaitu Bagaimana membuat Aplikasi Pengolahan Data Pinjaman Penerima Bantuan PKBL Berbasis Website Menggunakan Metode *Customer Relationship Management (CRM)*?

1.3 Batasan Masalah

Agar penulisan tugas akhir ini lebih mudah dan terarah serta tidak menyimpang dari pokok permasalahan, maka penulis membatasi permasalahan yang akan dibahas, yaitu:

1. Aplikasi ini hanya dapat diakses oleh manajemen dan karyawan yang bekerja pada PT. Jaminan Kredit Indonesia Cabang Palembang serta mitra binaan dari PT Jaminan Kredit Indonesia Cabang Palembang.
2. Aplikasi ini hanya dapat memuat informasi mitra, pinjaman, dan rincian bantuan serta pembayaran yang dilakukan oleh mitra.



1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk membangun Aplikasi Pengolahan Data Pinjaman Penerima Bantuan PKBL Berbasis Website Menggunakan Metode *Customer Relationship Management* (CRM) sehingga dapat membantu karyawan dan manajemen dalam proses pengolahan data pinjaman penerima bantuan PKBL dan membantu mitra dalam melihat rincian pembayaran yang telah dilakukan oleh mitra serta membantu mitra dalam mengirim bukti pembayaran yang telah dilakukan mitra.

1.4.2 Manfaat

Manfaat yang dapat diperoleh dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Manajemen
 - a. Mempermudah proses *monitoring* data penerima pinjaman dari bantuan PKBL secara berkala melalui website.
2. Bagi Mitra
 - a. Mempermudah proses *monitoring* data pembayaran yang telah dilakukan oleh mitra secara rinci.
3. Bagi Karyawan
 - a. Mempermudah karyawan dalam proses pengolahan data pinjaman dari penerima bantuan PKBL.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengambilan data dilaksanakan di PT Jaminan Kredit Indonesia Cabang Palembang yang beralamat di Jl. Residen A. Rozak Nom 188 – 189 Kel. Kalidoni, Palembang, Sumatera Selatan



1.5.2 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan penulis dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

a. Wawancara

Pada pengumpulan data ini, penulis melakukan wawancara secara langsung dengan cara tatap muka dengan karyawan dari PT Jaminan Kredit Indonesia Cabang Palembang untuk mendapatkan suatu data-data dan informasi yang diperlukan dalam pembuatan tugas akhir ini, baik berupa data sejarah perusahaan, struktur organisasi, data penerima bantuan PKBL, dan sebagainya.

b. Observasi

Penulis melakukan kunjungan ke PT Jaminan Kredit Indonesia Cabang Palembang yang berada di Jl. Residen A. Rozak Nom 188 – 189 Kel. Kalidoni, Palembang, Sumatera Selatan untuk memperhatikan proses pendataan PKBL oleh karyawan secara langsung sekaligus bertanya tanya tentang PKBL tersebut.

2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh seperti melalui studi pustaka dimana pengumpulan data dengan studi pustaka, yaitu penulis mencari referensi-referensi yang relevan dengan objek dan aplikasi yang akan dibangun.



1.6 Sistematika Penulisan

Agar penyusunan laporan tugas akhir ini memberikan gambaran yang jelas dan sesuai dengan tujuan, maka laporan tugas akhir ini disusun menjadi lima BAB dan secara garis besar sistematika pembahasan disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis akan mengemukakan garis besar mengenai laporan tugas akhir ini secara singkat dan jelas mengenai Latar Belakang, Perumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penyusunan Laporan Tugas Akhir, Metodologi Penelitian, serta Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menguraikan secara singkat mengenai teori yang terkait langsung diberikan secukupnya, sekedar untuk memberikan pemahaman kepada pembaca yang dijadikan sebagai acuan pembahasan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis akan mendeskripsikan instansi tempat mahasiswa melakukan penelitian tugas akhir, metode yang akan digunakan dan konsep solusi yang ditawarkan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan deskripsi hasil spesifikasi perangkat lunak yang akan dibuat, deskripsi rancangan perangkat lunak yang akan dibuat dan deskripsi perangkat lunak yang akan dibuat. Serta pembahasan untuk menunjukkan seberapa jauh solusi yang diuraikan pada bagian sebelumnya dapat menyelesaikan permasalahan utama Tugas Akhir.



BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini merupakan bagian penutup berisi yang menguraikan beberapa kesimpulan dari pembahasan masalah pada bab-bab sebelumnya serta memberikan saran yang bisa bermanfaat bagi penyusun.