

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Tinjauan Pustaka

1. Pengertian Sistem

Sistem berasal dari bahasa Latin (*systema*) dan dari bahasa Yunani (*systema*). Kusrini (2007:11) “menjelaskan bahwa sistem adalah merupakan kumpulan elemen yang saling berkaitan yang bertanggung jawab memproses masukan (*input*) sehingga menghasilkan keluaran (*output*)”.

Laudon dan Jane P. Laudon (2007:15) mengatakan, “Sistem dapat didefinisikan sebagai sekumpulan komponen yang saling berhubungan, mengumpulkan (mendapatkan), memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi untuk menunjang pengambilan keputusan dan pengawasan dalam suatu organisasi.”

Jadi, secara umum sistem dapat disimpulkan, merupakan sekumpulan unsur atau elemen yang saling berkaitan dan saling mempengaruhi dalam melakukan kegiatan bersama untuk mencapai suatu tujuan.

2. Pengertian Keputusan

Kusrini (2007:6) menjelaskan bahwa “Keputusan merupakan kegiatan memilih suatu strategi atau tindakan dalam pemecahan masalah”. Tujuan dari keputusan adalah untuk mencapai target atau aksi tertentu yang harus dilakukan.

Berikut kriteria dan tahap-tahap dalam pembuatan keputusan :

a. Kriteria atau ciri-ciri keputusan adalah :

- 1) Banyak pilihan /*alternative*

- 2) Ada kendala atau syarat
- 3) Mengikuti suatu pola atau model tingkah laku, baik yang terstruktur ataupun yang tidak terstruktur
- 4) Banyak input/variabel
- 5) Ada faktor resiko
- 6) Dibutuhkan kecepatan, keakuratan dan ketepatan.

b. Tahap-tahap pembuatan keputusan

Dalam pengambilan keputusan dilakukan tahap-tahap sebagai berikut :

- 1) Identifikasi masalah
- 2) Pemilihan metode pemecahan masalah
- 3) Pengumpulan data
- 4) Mengimplementasikan model yang telah dipilih
- 5) Mengevaluasi sisi positif dari setiap alternative yang ada
- 6) Melakukan solusi terpilih

3. Pengertian Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan merupakan suatu hal yang dilakukan bersama-sama dengan cara berkomunikasi untuk menentukan suatu jalan keluar. Secara umum, pengambilan keputusan didefinisikan sebagai pemilihan diantara beberapa alternatif. Menurut Simon, proses pengambilan keputusan pada dasarnya terdiri atas tiga kegiatan utama yaitu :

a. Kegiatan Intelijen (*intelligent*)

Kegiatan ini menyangkut pencarian berbagai macam kondisi lingkungan yang diperlukan dalam suatu keputusan.

b. Kegiatan Desain (*design*)

Kegiatan ini menyangkut pembuatan pengembangan dan penganalisaan berbagai rangkaian kegiatan yang mungkin dilakukan.

c. Kegiatan Pemilihan (*choice*)

Pemilihan serangkaian kegiatan tertentu dari alternatif yang tersedia.

4. Pengertian Sistem Pendukung Keputusan (SPK)

Sistem Pendukung Keputusan atau *Decision Support System* (DSS) merupakan sistem informasi interaktif yang menyediakan informasi pemodelan, dan pemanipulasian data. Sistem itu digunakan untuk membantu pengambilan keputusan dalam situasi yang semi terstruktur dan situasi yang tidak terstruktur, dimana tak seorangpun tahu secara pasti bagaimana keputusan seharusnya dibuat. Kusrini (2007:18). Ditinjau dari tingkat teknologinya system pendukung keputusan dibagi menjadi tiga yaitu :

a. Sistem pendukung keputusan spesifik

Bertujuan untuk membantu memecahkan masalah dengan karakteristik tertentu.

b. Pembangkit sistem pendukung keputusan

Suatu *software* yang khusus digunakan untuk membangun dan mengembangkan sistem pendukung keputusan. Pembangkit sistem pendukung keputusan akan memudahkan perancang dalam membangun sistem pendukung keputusan spesifik.

c. Perlengkapan sistem pendukung keputusan

Berupa *software* dan *hardware* yang digunakan untuk mendukung pembangunan pembangkit sistem pendukung keputusan maupun sistem pendukung keputusan spesifik.

Sistem pendukung keputusan membantu dalam pengambilan keputusan dengan menggabungkan data-data, model-model dan alat-alat analisis yang kompleks serta perangkat lunak yang akrab dengan tampilan pengguna ke dalam suatu sistem yang memiliki kekuatan besar yang dapat mendukung pengambilan keputusan yang semi terstruktur atau tidak terstruktur. Menurut Kusrini (2007:19) keputusan yang diambil untuk menyelesaikan suatu masalah dapat dilihat dari kestrukturannya dan dapat dibagi menjadi tiga macam yaitu :

a. Keputusan terstruktur (*structured decision*)

Merupakan keputusan yang dilakukan secara berulang-ulang dan bersifat rutin. Prosedur dalam pengambilan keputusan terstruktur ini sangat jelas, keputusan terstruktur dilakukan pada manajemen tingkat bawah.

b. Keputusan semiterstruktur (*semistructured decision*)

Merupakan merupakan keputusan yang memiliki dua sifat. Sebagian keputusan ditangani oleh pengambil keputusan dan yang sebagiannya lagi dapat ditangani oleh komputer. Keputusan semiterstruktur biasanya diambil oleh manajer tingkat menengah.

c. Keputusan tidak terstruktur (*unstructured decision*)

Merupakan keputusan yang penanganannya rumit karena tidak terjadi berulang-ulang atau tidak selalu terjadi. Keputusan tidak terstruktur ini umumnya terjadi pada manajemen tingkat atas.

Tujuan dari sistem pendukung keputusan adalah :

- a. Membantu pengambil keputusan dalam mengambil keputusan atas masalah semi terstruktur.
 - b. Memberikan dukungan atas pertimbangan pengambil keputusan dalam memutuskan suatu masalah. Bukan sebagai pengganti fungsi pengambil keputusan.
 - c. Meningkatkan efektifitas keputusan yang diambil oleh pengambil keputusan.
 - d. Kecepatan komputasi.
 - e. Peningkatan produktivitas.
 - f. Dukungan kualitas.
 - g. Berdaya saing.
 - h. Mengatasi keterbatasan kognitif dalam pemrosesan dan penyimpanan.
5. Pengertian *Profile Matching*

Kusrini (2007:53) “maksud dari pencocokan profil (*profile matching*) adalah sebuah mekanisme pengambilan keputusan dengan mengasumsikan bahwa terdapat tingkat variable prediktor yang ideal yang harus dimiliki oleh subyek yang diteliti, bukannya tingkat minimal yang harus dipenuhi atau dilewati”. Dalam proses *profile matching* secara garis besar merupakan proses membandingkan antara kompetensi individu ke dalam kompetensi kinerja sehingga dapat diketahui perbedaan kompetensinya (disebut juga *gap*), semakin kecil *gap* yang dihasilkan maka bobot nilainya semakin besar yang berarti memiliki peluang lebih besar untuk karyawan mendapatkan nilai dari kinerjanya.

2.2. Penelitian Terkait

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis sedikit banyak terinspirasi dan mereferensi dari penelitian-penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan latar belakang masalah pada skripsi ini. Adapun penelitian yang berhubungan dengan skripsi ini antara lain :

Angkasa (2016:36) Penentuan kelayakan pemberian kredit ekonomi bergulir sering kali kurang tepat sehingga mengakibatkan resiko kredit macet yang dilakukan oleh Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM). Untuk itu diperlukan suatu sistem pendukung keputusan (profile matching) yang bertujuan menganalisa KSM yang layak mendapatkan kredit. Adapun manfaat yang diperoleh dengan adanya sistem ini yaitu membantu pihak pelaku PNPM mandiri dalam menentukan pemberian kelayakan pemberian kredit. *Profile Matching* merupakan suatu metode sistem pendukung keputusan yang dapat digunakan dalam sistem ini. KSM yang mengajukan kredit akan dinilai berdasarkan kriteria-kriteria yang telah ditentukan. Kemudian nilai profil yang dimiliki oleh KSM akan dicocokkan dengan nilai profil pencapaian yang telah ditentukan. Hasil dari proses ini berupa perangsangan untuk didanai bagi pihak pengambil keputusan untuk menentukan KSM yang layak untuk menerima kredit.

Sedangkan berdasarkan penelitian Gunawan, dkk (2016:19) Keberhasilan perusahaan tidak terlepas dari Sumber Daya Manusia (SDM) yang menjalankan kegiatan untuk kemajuan perusahaan. SDM harus dijaga dan dipilih secara Badan Litbang ESDM selalu memberitepat sehingga memberikan kinerja yang baik dan optimal. Dalam proses penerimaan karyawan sering terjadi polemik, karena ada kemungkinan penilaian subjektif terhadap seseorang sehingga proses seleksi tidak berjalan dengan baik dan hasil yang dicapai mungkin tidak sesuai target. Untuk itu dibutuhkan sistem yang dapat menangani pemilihan calon karyawan yang sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan jabatan. Pengembangan sistem mengacu kepada metodologi *prototyping* serta metode analisis data yang digunakan pada Sistem Penunjang Keputusan (SPK) adalah metode *profile matching*. Hasil pengembangan ini dapat membantu mengatasi permasalahan yang terjadi dalam proses penyeleksian karyawan sehingga memudahkan bagian SDM dalam menyeleksi karyawan dengan lebih objektif. Dengan menerapkan SPK juga diharapkan dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi pengambilan keputusan.

2.3. Tinjauan Organisasi

2.3.1. Sejarah PT. Panin Bank

Panin Bank merupakan salah satu bank komersial utama di Indonesia. Didirikan pada tahun 1971 hasil merger dari Bank Kemakmuran, Bank Industri Jaya, dan Bank Industri Dagang Indonesia. Panin Bank mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta tahun 1982 yang menjadikannya sebagai bank pertama yang diperdagangkan secara terbuka di bursa. Per Juni 2009, Panin Bank tercatat sebagai bank ke-7 terbesar di Indonesia dari segi total aset Rp.71,2 triliun, dengan permodalan mencapai Rp. 9,8 triliun dan CAR 23,9%.

Panin Bank memiliki jaringan usaha lebih dari 450 di berbagai kota besar di Indonesia dan lebih dari 18.500 ATM ALTO dan jaringan ATM Bersama, Internet Banking, Mobile Banking, Phone Banking, dan Call Centre serta kartu debit kartu debit bekerja sama dengan MasterCard, Cirrus, Maestro yang diakses secara internasional.

Strategi usaha Panin Bank fokus pada bisnis perbankan retail. Panin Bank berhasil memposisikan sebagai salah satu bank utama yang unggul dalam produk jasa konsumen dan komersial. Hingga akhir tahun 2014 Panin Bank memiliki total aset mencapai Rp172,6 triliun atau merupakan salah satu dari 10 besar bank nasional. Kredit yang diberikan sebesar Rp111,9 triliun dan Dana Pihak Ketiga sebesar Rp126,1 triliun dan modal sendiri sebesar Rp23,2 triliun.

Misi

Mentransformasikan Panin Bank menjadi salah satu bank terkemuka dalam perbankan konsumen dan bisnis di Indonesia.

Strategi

1. Nasabah

Fokus pada nasabah, memahami kebutuhan mereka dan memberikan layanan terpadu dan bernilai tambah.

2. Produk

Mengembangkan dan mendistribusikan produk-produk yang inovatif untuk mendukung keberhasilan bisnis nasabah.

3. Distribusi

Membangun kemampuan saluran distribusi multi-channel untuk menjangkau bisnis nasabah di seluruh Indonesia dan mendukung pertumbuhan ekonomi daerah.

4. Efisiensi

Merekayasa ulang proses pelayanan untuk mempercepat transaksi nasabah dan memberikan pelayanan yang efisien dan kompetitif melalui perkembangan teknologi.

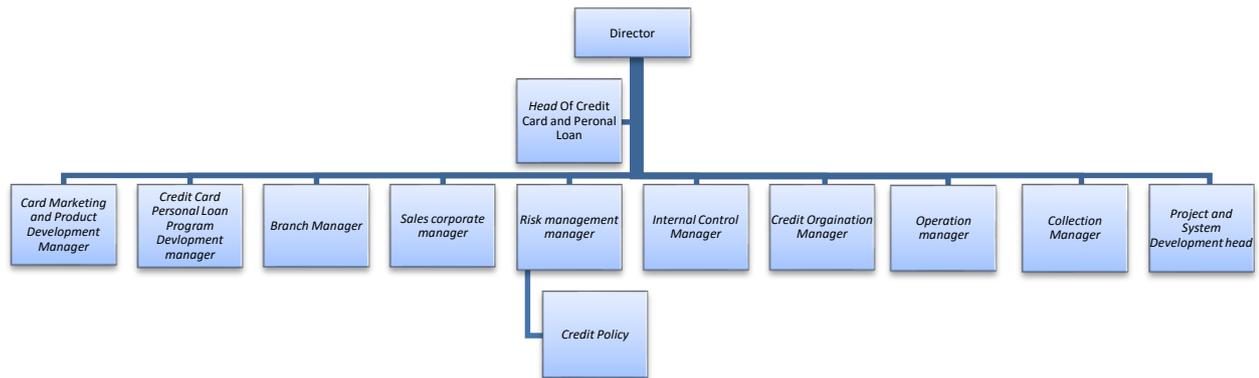
5. Staff

Mempertahankan dan meningkatkan budaya perusahaan untuk menghargai sepenuhnya pencapaian individu dan terus memotivasi karyawan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik serta meningkatkan produktivitas yang lebih tinggi.

6. Pemegang Saham

Mendayagunakan ketangguhan bisnis inti dan franchise value kami untuk mencapai kinerja yang memuaskan agar dapat memberikan manfaat bagi para pemangku kepentingan (stakeholders).

2.3.2 Struktur Organisasi



Sumber : *Retail Banking Group* PT. Panin Bank April 2017

Gambar II.1. Struktur Organisasi *Retail Banking Group* PT Panin Bank Tbk

Uraian tugas masing-masing jabatan pada Panin Bank adalah :

1. *Director*

Bertanggung jawab untuk mengambil keputusan bisnis yang sedang berjalan.

2. *Secretariat*

Bertanggung jawab untuk dokumentasi, administrasi dan membantu *director* dalam mengambil keputusan bisnis yang sedang berjalan.

3. *Business Process*

Bertanggung jawab untuk memonitoring bisnis yang sedang berjalan.

4. *Head Of Credit Card & Personal Loan*

Bertanggung jawab terhadap bisnis proses yang sedang berjalan dan memeriksa laporan laporan dari para manager.

5. *Card Marketing and Product Development Manager*

Bertanggung jawab terhadap pembuatan laporan program kartu kredit dan *merchant* yang akan dilaporkan ke *head of credit card & personal loan*, perencanaan produk yang akan ditawarkan ke nasabah dan *merchant* dan memeriksa laporan bulan dari para supervisor.

6. *Credit Card Personal Loan Program Development manager*

Bertanggung jawab untuk memastikan dan mengawasi produk yang berjalan sudah sesuai dengan parameter sistem dan data yang dilaporkan dari para supervisor.

7. *Branch Manager*

Bertanggung jawab terhadap komunikasi dan pelatihan tentang proses *Credit Card Personal Loan* dengan cabang-cabang dalam kota dan luar

kota di Indonesia dan mengawasi proses penawaran dan pelayanan produk yang ditawarkan kenasabah.

8. *Sales corporate manager*

Bertugas untuk membuat konsep penawaran dalam mencari *new card holder corporate*, membuat daftar fasilitas nasabah *corporate* dan memeriksa laporan bulan target yang dicapai dari *team leader* dibawah pimpinannya.

9. *Risk management manager*

Bertanggung jawab terhadap strategi resiko, memastikan program atau produk yang berjalan sudah sesuai dengan *policy*, strategi *fraud control*, pelaporan sistem informasi debitur dan memeriksa dokumen manajemen baru atau revisi yang dibuat oleh *credit policy* seperti *policy credit card*, *policy kredit express panin (KEP)*, standar operasional pekerja (SOP) dan *guidance* sebagai parameter dalam menjalankan program *development dan product development*.

10. *Internal Control Manager*

Bertanggung jawab untuk memeriksa apakah bisnis sudah berjalan sesuai dengan *policy* yang disepakati dan pembuatan laporan hasil temuan didalam organisasi kartu kredit Panin Bank.

11. *Credit Orgaination Manager*

Bertanggung jawab untuk penyetujuan (*approve*) aplikasi yang sudah dicek kebenarannya dan laporan aplikasi *reject* dari supervisor *Analyst Credit Card*.

12. *Operation manager*

Bertanggung jawab untuk memastikan dan mensupport bisnis proses *credit card personal loan* dan memeriksa laporan bulanan.

13. *Collection Manager*

Bertanggung jawab untuk membuat strategi penagihan terhadap *card holder* yang masuk ke *collection* agar *card holder* berminat untuk membayar utang-utangnya dan memeriksa laporan bulanan.

14. *Project and System Development head*

Bertanggung jawab untuk merancang dan menganalisa sistem yang akan di *development* agar sesuai dengan *work flow* dan bisnis proses.

15. *Credit Policy*

Bertugas untuk pembuatan dokumen manajemen seperti *Policy Credit Card* dan *Policy* kredit ekspres Panin, standa operasional prosedur dan buku Panduan (*guidance*).