

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang**

PT. Pegadaian (PERSERO) merupakan salah satu lembaga keuangan bukan bank yang bergerak dibidang penyediaan dana (pembiayaan) bagi masyarakat luas untuk tujuan konsumsi, produksi, maupun berbagai tujuan lainnya yang berdasarkan hukum gadai. Saat ini lembaga tersebut menawarkan beberapa jasa layanan berupa sistem gadai seperti Kredit Angsuran sistem gadai (KRASIDA), Kredit Angsuran sistem Fidusia(KREASI), Kredit Cepat dan Aman (KCA), Gadai Syariah, Kredit tunda jual Komuditas Pertanian, Jasa taksiran dan Jasa titipan yang tentunya sangat membantu masyarakat.

PT. Pegadaian (PERSERO) cabang Gorontalo sendiri sudah memiliki banyak nasabah yang tersebar di seluruh wilayah Gorontalo. Setiap tahunnya jumlah nasabah mengalami peningkatan khusus pengguna jasa Kredit Angsuran Sistem Fidusia (KREASI). Karena jasa ini sangatlah membantu nasabah yang memiliki usaha mikro, kecil, dan menengah. Selain itu, keunggulan dari jasa ini yakni bunga yang hanya 1% (satu persen) dari jumlah pinjaman, denda keterlambatan pembayaran angsuran per hari sebesar 4% (empat persen) dibagi dengan 30 dari besarnya angsuran setiap bulan, serta barang jaminan yang dikuasai penuh oleh pemilik dan dapat dipergunakan untuk kegiatan usaha setiap harinya (barang tidak disita oleh perusahaan).

Walaupun ada peningkatan nasabah tiap tahunnya, akan tetapi banyak juga calon maupun nasabah yang mengeluh terhadap jasa KREASI ini, diantaranya

adalah proses pendaftaran bagi calon nasabah yang masih manual yakni nasabah terlebih dahulu pergi ke kantor terdekat untuk melakukan pendaftaran, kurangnya informasi mengenai verifikasi berkas bagi calon nasabah pemohon. Selain itu pada proses pengecekan angsuran bagi nasabah yang telah terdaftar juga masih bersifat manual yakni hanya dengan melihat pada surat tanda bukti yang diberikan oleh perusahaan.

Untuk mengatasi permasalahan di atas, maka akan dibuat sebuah Sistem Informasi Kredit Angsuran Sistem Fidusia (KREASI) yang membantu nasabah mengakses berbagai informasi mengenai jasa KREASI serta membantu perusahaan dalam hal pelayanan. Selain itu, Sistem ini juga akan dilengkapi dengan pendaftaran *online* bagi calon nasabah, pengecekan angsuran berkala bagi para nasabah yang telah terdaftar, notifikasi verifikasi berkas serta pemberitahuan berupa tanggal jatuh tempo barang dengan menggunakan teknologi *SMS Gateway*.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang, dapat dirumuskan permasalahannya yaitu bagaimana membangun Sistem Informasi Kredit Angsuran Sistem Fidusia (KREASI) pada PT. Pegadaian (PERSERO) Cabang Gorontalo yang mampu mengoptimalkan pelayanan?

## **1.3 Ruang Lingkup**

1. Sistem informasi ini berbasis *WEB* dan dapat diakses secara online
2. Sistem Informasi ini berfokus pada pelayanan Kredit Angsuran Sistem Fidusia (KREASI).

3. Data yang diperlukan dalam pembuatan sistem adalah data nasabah dan data transaksi KREASI setahun terakhir.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yaitu membangun Sistem Informasi Kredit Angsuran Sistem Fidusia (KREASI) yang dapat mengoptimalkan pelayanan.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang didapatkan dari penelitian ini yaitu :

1. Mempermudah nasabah yang dalam hal melakukan permohonan KREASI.
2. Mempermudah perusahaan untuk memverifikasi awal bagi nasabah yang bermohon.
3. Mempermudah nasabah dalam hal pemberitahuan informasi angsuran.