

BAB I**PENDAHULUAN****1.1 Latar Belakang**

Di era persaingan bisnis yang berkembang sangat cepat, organisasi memerlukan pemahaman akan kinerja perusahaan secara menyeluruh agar bisa membuat keputusan bisnis yang tepat. Proses pengumpulan data sampai dengan pengambilan keputusan yang tepat dapat dipermudah dengan adanya Sistem Pendukung Keputusan (SPK). SPK adalah program terkomputerisasi yang digunakan untuk mendukung penentuan, penilaian, dan tindakan dalam suatu organisasi atau bisnis. SPK menyaring dan menganalisis sejumlah besar data, mengumpulkan informasi komprehensif yang memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih tepat, pemecahan masalah secara tepat waktu, dan peningkatan efisiensi dalam menangani masalah atau operasi, perencanaan, dan bahkan manajemen (Segal, 2021).

Ada beberapa tipe SPK/ Decision Support System (DSS), yaitu: *communication-driven* DSS, *data-driven* DSS, *document-driven* DSS, *knowledge-driven* DSS, dan *model-driven* DSS. Di antara kelimaanya, *Data-driven* DSS adalah yang paling umum digunakan di perusahaan. Sistem ini menyajikan hasil pengolahan *business intelligence* menggunakan data internal perusahaan dan terkadang data eksternal (Power, 2007). Sesuai tujuan *data-driven* DSS yaitu menggunakan fakta, metrik, dan data untuk memandu keputusan bisnis strategis yang selaras dengan tujuan, peran Business Intelligence adalah untuk meningkatkan operasi bisnis organisasi melalui penggunaan data yang relevan. Oleh karena itu, *business intelligence* dikategorikan sebagai salah satu bentuk *data-driven* DSS.

Business Intelligence (BI) adalah Sistem Pendukung Keputusan berbasis data (*data-driven* DSS) yang mengombinasikan pengumpulan data, penyimpanan data, dan manajemen pengetahuan dengan analisis untuk menyajikan masukan pada sebuah proses keputusan (Negash & Gray, 2008). Bentuk paling umum hasil analisis BI yang bisa dimanfaatkan oleh organisasi adalah BI Dashboard. Seperti layaknya *dashboard* mobil, BI Dashboard akan melaporkan performa kunci dari sebuah organisasi dalam basis waktu yang mendekati real-time dan data yang terintegrasi (Owen P. Hall, 2003). BI Dashboard menyediakan akses ke sistem analitik dalam lingkungan yang *user-friendly*. Dashboard ini juga menolong organisasi untuk memahami data lebih baik agar dapat menganalisis data secara lebih mendalam (Abulkari & Job, 2003).

Tidak bisa dipungkiri, BI adalah salah satu aspek yang memengaruhi keberhasilan perusahaan. CEO yang menjadikan data sebagai ujung tombak pengambilan keputusan 77% lebih mungkin mencapai tujuan bisnis mereka. Mereka juga 59% lebih mungkin untuk mendapatkan *actionable insight* dari hasil analisis (Deloitte, 2019). Dari survey yang diadakan pada tahun 2019 (MicroStrategy, 2020), 64% pengguna melaporkan bahwa data dan analitik BI membantu meningkatkan efisiensi dan produktivitas mereka. Sementara itu, 56% percaya hal itu memungkinkan mereka untuk membuat keputusan yang lebih efektif dengan lebih cepat dan 51% berpendapat bahwa hal tersebut telah menghasilkan kinerja keuangan yang lebih baik.

Kebutuhan akan BI ini tidak hanya bagi perusahaan-perusahaan berskala besar, melainkan juga bagi para UMKM. Jika dibandingkan dengan perusahaan besar, UMKM mungkin tidak memiliki akses ke semua informasi penting secara strategis. UMKM juga biasanya tidak memiliki *Financial Expertise* karena biayanya yang mahal, sedangkan perusahaan besar umumnya memiliki konsultannya sendiri dan menerapkan prosedur standar untuk menyelesaikan masalah bisnisnya. Padahal, UMKM bergerak di lingkungan yang cenderung lebih beresiko, karena pasarnya yang lebih dinamis dan kompleks (Dyczkowski, Korczak, & Dudycz, 2014). Mempertimbangkan situasi tersebut, justru BI akan menjadi katalis yang signifikan terhadap perkembangan UMKM.

Penelitian ini mengambil studi kasus PT XYZ, sebuah UMKM *financial technology* (fintech) Indonesia yang bergerak di bidang *Peer to Peer Lending* (P2P Lending). P2P Lending adalah bentuk *crowd-funding* yang digunakan untuk mengumpulkan pinjaman bagi orang yang perlu meminjam (*borrower*) dari orang yang ingin berinvestasi (*lender*) (ET Contributors, 2018). P2P Lending atau yang lebih dikenal dengan pinjaman online pertama kali diterbitkan regulasinya oleh OJK pada tahun 2016 (OJK, 2016). Sampai saat ini, P2P Lending di Indonesia belum memiliki regulasi hukum yang menaungi penyelenggaraan bisnis *fintech*. Hal ini menjadi salah satu penyebab keraguan konsumen terhadap P2P Lending, meskipun memiliki peran yang jelas yaitu untuk memberikan kemudahan sistem finansial kepada masyarakat, terutama pelaku bisnis seperti UMKM, yang tidak memiliki akses ke bank (Andriana & Dhewantoa, 2018). PT XYZ yang mulai beroperasi sejak 2019, meskipun telah turut berkontribusi pada perkembangan UMKM Indonesia, masih memiliki banyak aspek yang perlu dikembangkan dan diperbaiki untuk memperluas jangkauan dan memperbesar dampak mereka.

Selain dari permasalahan eksternal di atas, PT XYZ juga memiliki masalah internal terutama berkaitan dengan data. PT XYZ belum memiliki suatu *platform* yang bisa menjawab pertanyaan mereka mengenai performa PT XYZ dengan cepat. Informasi umum yang bisa ditanyakan sewaktu-waktu perlu melalui proses pengumpulan data, pembersihan data, dan pengolahan data hingga mengeluarkan suatu jawaban. Hal itu tentunya tidak praktis baik bagi yang memerlukan data dan penyedia data. Waktu yang digunakan untuk mengulangi proses pengolahan data tersebut seharusnya bisa dimanfaatkan oleh divisi terkait untuk mengerjakan pekerjaannya yang lain. Begitu pula, seharusnya data bisa didapatkan dengan lebih cepat untuk menghasilkan keputusan yang strategis.

Tujuan akhir dari penelitian ini adalah menghasilkan BI Dashboard yang berfungsi sebagai sistem pendukung keputusan PT XYZ, secara khusus untuk meningkatkan Lender Performance. Lender Performance adalah sekumpulan metrik yang ditentukan oleh PT XYZ untuk mengevaluasi performa pendanaan lender pada periode waktu tertentu. Adanya *monitoring dashboard* yang mampu menyajikan pergerakan data secara *real-time* akan membantu manajemen memantau kinerja perusahaan dengan lebih akurat sehingga bisa mengambil keputusan yang strategis. BI Dashboard ini juga secara langsung akan menghemat waktu dan usaha yang perlu dikeluarkan untuk mendapatkan laporan performa perusahaan sehingga perusahaan bisa cepat bergerak mengambil langkah bisnis yang selanjutnya. Selain itu, dengan adanya *business intelligence*, BI Dashboard mampu menampilkan metrik-metrik penting yang selama ini tidak pernah terpikirkan atau susah untuk dicari yang ternyata menjadi indikator kunci pada Lender Performance. Dampaknya, *business intelligence* justru akan memperkaya penilaian Lender Performance.

Metodologi yang digunakan dalam perancangan BI Dashboard ini adalah PureShare, sebuah metode yang dikembangkan oleh vendor *business intelligence* PureShare. Metode ini akan melibatkan pengguna secara langsung untuk terlibat dalam pembuatan *dashboard* sehingga dapat menurunkan resiko kegagalan proyek serta mempercepat proses pembuatannya. Tableau akan dimanfaatkan sebagai BI Tools dalam pembuatan *dashboard*. Sebagai *self-service* BI Tools, Tableau dapat menyederhanakan proses perancangan dan analisis data untuk menghasilkan *dashboard* yang komprehensif dan kuat.

1.2 Rumusan Masalah

Melihat latar belakang masalah tersebut, maka dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Faktor apa saja yang memengaruhi pendanaan *lender* PT XYZ?
- b. Wawasan apa yang bisa didapatkan dari analisis Lender Performance PT XYZ?
- c. Bagaimana hasil pembuatan BI Dashboard PT XYZ?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang telah dikemukakan pada Rumusan Masalah, maka tujuan penelitian ini yaitu:

- a. Menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi minat *lender* mendanai di PT XYZ.
- b. Menafsirkan data Lender Performance dan menyimpulkan preferensi *lender* mendanai di PT XYZ.
- c. Membuat BI Dashboard untuk PT XYZ sebagai Sistem Pendukung Keputusan.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut:

- a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pijakan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan BI dan perancangan BI Dashboard.

- b. Manfaat Praktis

- Bagi Peneliti: Penelitian ini menjadi pengalaman bagi peneliti untuk merancang sebuah BI Dashboard dari nol sampai menjadi layanan yang bisa dimanfaatkan oleh para profesional di PT XYZ.
- Bagi PT XYZ: Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan BI Dashboard yang menjawab kebutuhan PT XYZ dalam menganalisis data dan membuat keputusan.
- Bagi Universitas: Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menimbulkan kesan yang baik bagi PT XYZ terhadap Universitas Airlangga, khususnya Prodi

Sistem Informasi, sehingga memungkinkan adanya kerja sama di masa yang akan datang.

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang disebutkan di atas, penelitian ini akan dibatasi pada:

- a. Sudut pandang yang akan diambil adalah sebagai seorang *lender*.
- b. Fokus penelitian yaitu profil *lender*, profil *borrower*, dan karakteristik proyek.