

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Perkembangan pesat teknologi informasi yang dipercepat dengan kehadiran internet telah mendorong berbagai bidang kehidupan untuk memanfaatkan teknologi ini seoptimal mungkin. Pemanfaatan internet dalam aspek-aspek pemerintahan mendorong terwujudnya egovernment, yang diharapkan dapat membawa manfaat dalam memberdayakan masyarakat melalui peningkatan akses ke informasi, meningkatkan layanan pemerintah kepada masyarakatnya dan memperbaiki pengelolaan pemerintahan yang lebih efisien dan transparan.

Layanan merupakan suatu tindakan secara sukarela dari pihak yang satu ke lain dengan tujuan untuk membantu atau adanya permintaan kepada pihak yang lain dengan tujuan memenuhi kebutuhannya secara sukarela. Pengertian layanan adalah menyediakan atau memenuhi segala apa yang menjadi kebutuhan bagi orang lain sebagai penerima layanan tersebut. (Kai et al., 2018)

PT. Bank Syariah Indonesia merupakan bank di Indonesia yang bergerak di bidang perbankan syariah. Bank ini diresmikan pada tanggal 1 Februari 2021 pukul 13.00 WIB atau bertepatan dengan tanggal 19 Jumadil Akhir 1442 H. Bank ini merupakan hasil penggabungan Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu. Bank Syariah Indonesia menjadi bank syariah Milik HIMBARA (Himpunan Bank Milik Negara). (<https://www.bankbsi.co.id>)

PT. Bank Syariah Indonesia Kcp. Medan Belawan merupakan Bank BSI cabang yang berlokasi di Medan Belawan. Layanan yang diberikan PT. Bank Syariah Indonesia Kcp Medan Belawan seperti tabungan, haji dan umrah, pembiayaan, investasi, transaksi, emas, bisnis dan wirausaha dan prioritas. Dari semua layanan yang diberikan adanya pengaduan yang dilakukan oleh nasabah seperti, kartu atm hilang, top up monay tetapi saldo tidak bertambah, lupa pin, dll.

Berdasarkan pengamatan langsung oleh peneliti, proses pengaduan nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia masih menggunakan sistem manual yang dimana nasabah melakukan pengaduan secara lisan dengan melakukan via telpon dan pengaduan secara tertulis dengan mendatangi PT. Bank Syariah Indonesia Kcp. Medan Belawan kemudian mengisi formulir pengaduan dan melakukan antrian untuk proses pengaduan yang dilakukan oleh *Customer Service* dimana proses ini sering mengalami antrian panjang dan *Customer Service* mengalami kesulitan dalam menerima segala aduan nasabah dikarenakan jumlah aduan begitu banyak dan kemudian data-data pengaduan tersebut di *input* kedalam komputer.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti mencoba merancang sebuah aplikasi layanan pengaduan nasabah berbasis *online*. Dimana aplikasi dapat membantu dalam proses pengaduan sehingga nasabah tidak perlu melakukan antrian panjang dan proses pengaduan lebih mudah dan cepat diselesaikan oleh *Customer Service*.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka peneliti mengambil judul mengenai Penelitian ini nantinya akan diberi judul **“Perancangan Aplikasi Layanan Pengaduan Nasabah Berbasis Online Pada PT. Bank Syariah Indonesia Kcp. Medan Belawan “**.

I.2. Ruang Lingkup Permasalahan

I.2.1. Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah yang peneliti temukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaduan nasabah masih dilakukan dengan sistem semikomputerisasi yaitu pengaduan secara lisan dan pengaduan secara lisan.
2. Sering mengalami antrian panjang dikarenakan banyak nya nasabah melakukan aduan.
3. *Customer Service* mengalami kesulitan dalam menerima segala aduan nasabah yang begitu banyak sehingga proses penyelesaian aduan membutuhkan waktu yang lama.

I.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas masalah yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan masalah yang dibahas dalam penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanana merancang sebuah aplikasi layanan pengaduan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia Kcp Medan Belawan secara terkomputerisasi?
2. Bagaimana merancang sebuah aplikasi layanan pengaduan nasabah agar terhindar dari antrian panjang?
3. Bagaimana merancang sebuah aplikasi layanan pengaduan nasabah agar mengurangi kesulitan dalam mengatasi aduan nasabah yang begitu banyak?

I.2.3. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah agar penelitian ini yang dibuat oleh penulis tidak terlalu luas cakupannya adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada perancangan aplikasi layanan pengaduan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia Kcp. Medan Belawan.
2. Data yang menjadi *input* adalah data nasabah dan data pengaduan
3. Data yang menjadi *output* adalah laporan pengaduan nasabah
4. Perancangan aplikasi divisualisasikan dengan *Unified Modelling Language* (UML)
5. Aplikasi yang dibangun dalam penelitian ini menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL sebagai *database*.

I.3. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

I.3.1. Tujuan

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Merancang sebuah aplikasi layanan pengaduan nasabah secara *online* pada PT. Bank Syariah Indonesia Kcp. Medan Belawan.
2. Mempermudah nasabah dalam melakukan pengaduan pada PT. Bank Syariah Indonesia Kpc. Medan Belawan.
3. Mengurangi kesulitan *Customer Service* dalam mengatasi aduan nasabah yang begitu banyak.

I.3.2. Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dengan adanya aplikasi layanan pengaduan nasabah secara *online* pada PT. Bank Syariah Indonesia Kcp. Medan Belawan mempermudah nasabah dalam melakukan aduan dimana nasabah tidak perlu harus datang ke Bank tersebut.
2. Dengan adanya aplikasi layanan pengaduan nasabah mengurangi dan menghindari antrian panjang saat proses pengaduan pada PT. Bank Syariah Indonesia Kcp. Medan Belawan
3. Dengan adanya aplikasi layanan pengaduan nasabah memudahkan *customer Service* dalam memproses pengaduan nasabah yang begitu banyak sehingga proses pengaduan tidak membutuhkan waktu yang lama.

I.4. Metode Penelitian

Beberapa metode yang peneliti lakukan dalam mengumpulkan data yang diperlukan untuk mencapai tujuan perancangan yang dilakukan.

I.4.1. Metode Pengumpulan Data

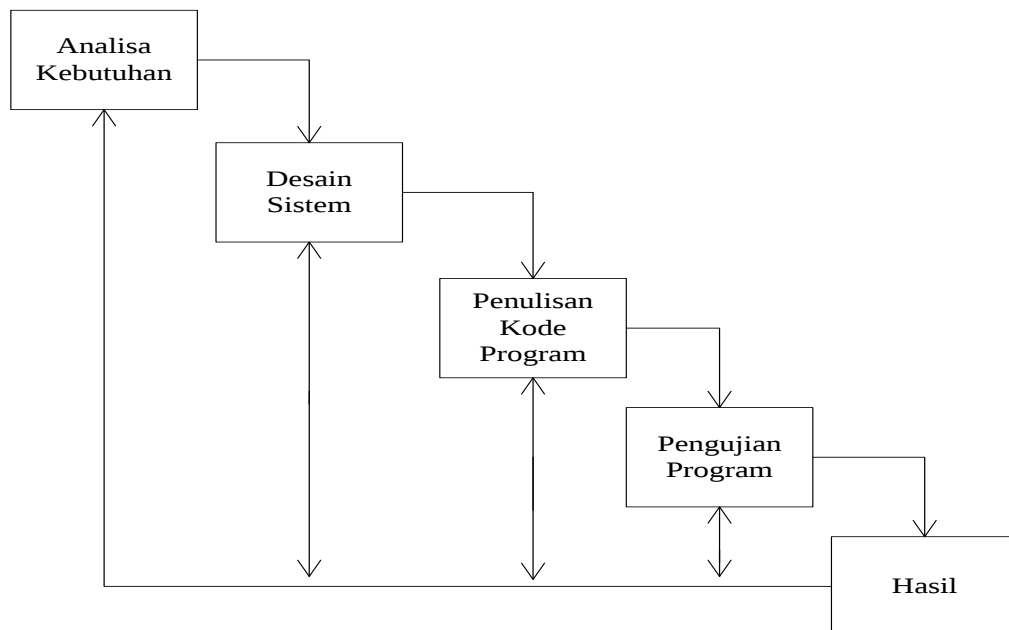
Sistem yang dirancang tentunya memerlukan pengumpulan data. Dalam proses pengumpulan data terdapat beberapa cara. Berikut di antaranya:

1. Pengamatan (*Observation*), yaitu pengumpulan data nasabah dan data pengaduan serta informasi yang dilakukan dengan cara pengamatan langsung ke PT. Bank Syariah Indonesia Kcp. Medan Belawan.

2. Wawancara (*Interview*), yaitu dilakukan untuk mendapatkan penjelasan dari masalah-masalah yang sebelumnya kurang jelas dan untuk meyakinkan bahwa data di peroleh dikumpulkan benar-benar akurat. Dalam wawancara ini penulis langsung melakukan wawancara dengan Bapak Rahmat, selaku *Consumer Banking Staff* (CBS) yang berkompeten pada PT. Bank Syariah Indonesia Kcp. Medan Belawan
3. *Library Research* (Penelitian Perpustakaan), yaitu melakukan studi pustaka untuk data yang berhubungan dengan penelitian.

I.4.2. Metode Perancangan

Dalam metode penelitian ini digunakan teknik-teknik analisis, klasifikasi masalah, terhadap masalah-masalah yang berhubungan dengan skripsi yang penulis buat. Langkah-langkah yang dilakukan penulis untuk mencapai tujuan perancangan ditunjukkan pada Gambar I.1 berikut ini:



Gambar I.1. Diagram *Waterfall* Perancangan Aplikasi Layanan Pengaduan Nasabah Berbasis *Online* Pada PT. Bank Syariah Indonesia Kcp. Medan Belawan

Keterangan:

1. Analisis Kebutuhan

Pada tahap ini menganalisis sistem yang sedang berjalan khususnya data nasabah dan data pengaduan yang digunakan untuk proses perancangan aplikasi layanan pengaduan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia Kcp. Medan Belawan Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data-data teori yang terkait dengan layanan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia Kcp Medan Belawan.

- a. Dalam memproses data pada perancangan aplikasi layanan nasabah nasabah untuk pada PT. Bank Syariah Indonesia Kcp. Medan Belawan.
- b. *Database* yang digunakan sebagai media penyimpanan data dalam penerapan metode *Just In Time* untuk menghitung perhitungan biaya penggunaan bahan baku dengan menjumlahkan unsur harga berdasarkan jumlah pemakaian yang digunakan untuk produksi mebel menggunakan MySQL.

2. Desain Sistem

Pada tahap desain sistem ini peneliti melakukan rancangan aplikasi berbasis *online* yang berjudul Perancangan Aplikasi Layanan Pengaduan Nasabah Berbasis *Online* Pada PT. Bank Syariah Indonesai Kcp. Medan dengan menggunakan model perancangan *Unified Modelling Language* (UML) yaitu *use case diagram*, *Activity Diagram*, *Sequence Diagram* dan *class diagram*.

3. Penulisan Kode Program

Pada tahap ini desain sistem akan diimplementasikan ke dalam kode program. Penulisan kode program merupakan desain dalam bahasa yang bisa dikenali oleh

komputer. Pemrograman dimulai dengan pemrograman PHP menggunakan aplikasi *Sublime Text*.

4. Pengujian Program

Pengujian program merupakan langkah yang dilakukan setelah penulisan kode program. Pengujian dilakukan dengan menggunakan *blackbox testing*. *Blackbox testing* adalah metode pengujian perangkat lunak yang menguji fungsionalitas aplikasi yang bertentangan dengan struktur internal atau kerja. Pengetahuan khusus dari kode aplikasi/struktur internal dan pengetahuan pemrograman pada umumnya tidak diperlukan. Uji kasus dibangun di sekitar spesifikasi dan persyaratan, yakni, aplikasi apa yang seharusnya dilakukan. Menggunakan deskripsi eksternal perangkat lunak, termasuk spesifikasi, persyaratan, dan desain untuk menurunkan uji kasus.

5. Hasil

Pada tahap ini program akan diterapkan untuk meningkatkan proses pelayanan pengaduan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesai Kcp. Medan Belawan dengan merancang aplikasi berbasis *online*. Sistem menampilkan data nasabah. Kemudian program akan secara otomatis menampilkan hasil berupa laporan pengaduan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesai Kcp. Medan Belawan.

I.5. Kontribusi Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh Mikrawati, Muhammad Sarjan dan Syarli dari Universitas Al Asyariah Mandar pada tahun 2020 yang berjudul “ Sistem Informasi Layanan Pengaduan Nasabah Pada PT. Amartha Mikro Fintek Berbasi

Web Informasi Layanan Pengaduan “. Penelitian ini telah menghasilkan website layanan pengaduan nasabah untuk memberikan kemudahan bagi nasabah dalam proses pelayanan aduan. Sayangnya penelitian ini hanya sampai ke pengujian sistem untuk penerapan programnya tidak dilakukan maka dari itu website ini mungkin memiliki banyak kekurangan. Kelebihan dari penelitian ini dikarenakan menggunakan web jadi biaya untuk perawatannya relatif lebih murah.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis yang berjudul “Perancangan aplikasi Layanan Pengaduan Nasabah Berbasis Online Pada PT. Bank Syariah Indonesia Kcp. Medan Belawan”. Penelitian ini menghasilkan sebuah aplikasi layanan pengaduan berbasis *online* dimana nasabah dapat melakukan pengaduan dimana saja (akses dimana saja) tanpa harus ke Bank Syariah Indonesia. Aplikasi berisikan data nasabah dan data pengaduan yang diisi oleh nasabah kemudian akan dilakukan pengecekan data pengaduan nasabah yang dilakukan oleh admin apakah sesuai dengan prosedur yang sudah ditentukan atau tidak, dan nasabah akan mendapatkan notifikasi jika pengaduan ditolak, pengaduan sedang diproses dan pengaduan selesai diproses dan pengaduan nasabah akan disetujui oleh bagian Supervisor.

I.6. Lokasi Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh penulis di PT. Bank Syariah Indonesia Kcp. Medan Belawan yang beralamat di Jl. Sumatera, Belawan I, Medan Kota Belawan, Kota Medan, Sumatera Utara.

I.7. Sistematika Penulisan

Langkah-langkah yang ditempuh dalam menyelesaikan penulisan ini adalah:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisikan mengenai latar belakang, ruang lingkup permasalahan, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat, metode penelitian, lokasi penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini mencakup uraian penyelesaian secara teoritis serta konsep baru dalam penyelesaian masalah berkenaan dengan sistem dan fokus kajian. Adapun landasan teori yang diuraikan oleh penulis adalah: penjelasan mengenai sistem, informasi, layanan, pengaduan, layanan pengaduan serta 11 metode konseptual yang menggambarkan cara kerja dari sistem yang akan dirancang.

BAB III : ANALISA DAN PERANCANGAN

Pada bab ini berisi analisa sistem yang sedang berjalan, perancangan proses dalam bentuk diagram UML yang mencakup analisa dan perancangan sistem pengolahan data yang mencakup seluruh aktivitas yang terjadi pada sistem yang akan dibangun.

BAB IV : HASIL DAN UJI COBA

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang tampilan hasil sistem yang dirancang beserta pembahasannya untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan system yang dirancang.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang kesimpulan dan saran untuk meningkatkan kualitas dari aplikasi yang sudah dirancang.