

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Dalam sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang perbankan, pelayanan terhadap nasabah terkait kinerja dari perusahaan baik dari segi sistem maupun sumber daya manusia merupakan hal yang penting untuk perusahaan agar terus eksis dan dapat bersaing dengan perusahaan perbankan lainnya. Namun pada kenyataannya, PT. Bank Bukopin, Tbk. yang merupakan perusahaan layanan perbankan ini masih belum dapat bersaing dengan perusahaan di bidang perbankan lainnya dan masih mendapatkan persepsi yang kurang baik di mata masyarakat khususnya masalah pelayanan.

Salah satu hal yang harus menjadi perhatian sebuah perusahaan layanan perbankan adalah kepuasan nasabah terhadap produk serta pelayanan yang diberikan termasuk didalamnya terkait penanganan pengaduan nasabah. Pihak Bank Bukopin sendiri mencatat permohonan dan pengaduan nasabah yang masuk melalui berbagai akses yang dapat dijangkau oleh nasabah. Berikut adalah data permohonan pengaduan yang masuk dan yang terselesaikan selama periode 2018.

| Jenis Pengaduan    | Pengaduan Masuk | Pengaduan Ditindaklanjuti | Pengaduan Dalam Proses | Pengaduan Selesai |
|--------------------|-----------------|---------------------------|------------------------|-------------------|
| ATM/Kartu Debet    | 6.273           | 6.273                     | 43                     | 6.230             |
| Kartu Kredit       | 3.053           | 3.053                     | 100                    | 2.953             |
| Electronic Banking | 686             | 686                       | 10                     | 676               |
| Bancassurance AIA  | 11              | 11                        | 0                      | 11                |
| Produk Kredit      | 5               | 7                         | 0                      | 7                 |
| <b>JUMLAH</b>      | <b>10.028</b>   | <b>10.028</b>             | <b>153</b>             | <b>9.875</b>      |

**Gambar 1.1 Gambar Tabel Data Laporan Pengaduan 2018 [1]**

Jika dilihat dari data jumlah pengaduan masuk dan yang terselesaikan di atas, dapat disimpulkan bahwa pengaduan yang ditujukan pada jenis pengaduan kartu kredit masih ada selisih yang cukup besar antara pengaduan masuk dan yang sudah terselesaikan. Data di atas menjelaskan bahwa sebanyak 100 pengaduan nasabah dengan jenis pengaduan kartu kredit masih belum terselesaikan dari total jumlah pengaduan yang masuk sebanyak 3.053 pengaduan. Jumlah tersebut cukup tinggi bila dibandingkan dengan jenis pengaduan yang lainnya.

Saat ini PT. Bank Bukopin, Tbk. yang juga menyediakan layanan kartu kredit masih menerima pengaduan dari nasabah melalui telepon dan juga nasabah yang langsung mendatangi kantor Bank Bukopin untuk melakukan pengaduan. Hal ini menyebabkan nasabah mengalami kesulitan dalam menyelesaikan permasalahannya dikarenakan jumlah kapasitas *job desk customer service* yang terbatas karena banyaknya kategori nasabah yang harus dilayani selain untuk melakukan pengaduan. Hal ini juga menyebabkan nasabah diharuskan menunggu lama dalam mendapatkan solusi terhadap permasalahannya dikarenakan selain proses investigasi pengaduan yang membutuhkan waktu, juga akses untuk melakukan pengaduan kurang efektif dan efisien.

Dalam modul surat edaran pembacanya terdapat postingan dari nasabah kartu kredit Bank Bukopin yaitu tiba-tiba menerima tagihan padahal tidak mempunyai kartu kredit [2]. Contoh kasus dari nasabah lainnya menyampaikan pengalaman yang mengecewakan saat menggunakan kartu kredit Bank Bukopin. Mulai dari pelayanan *customer service*, penghapusan iuran tahunan, hingga sulitnya saat akan melakukan penutupan Kartu Kredit.

Melihat beberapa kasus pelayanan yang dikeluhkan oleh para nasabah PT. Bank Bukopin, Tbk, maka management terkait harus membenahi prosedur penanganan pengaduan nasabah agar dapat di atasi secara tepat dan tepat dan juga agar keluhan yang dialami nasabah tidak berkelanjutan dengan lambatnya proses penyelesaian pengaduan nasabah.

Seiring perkembangan teknologi informasi, segala aktivitas menjadi dapat dilaksanakan dengan cepat, sebagai ilustrasi melalui portal online, aplikasi Android, layanan pesan singkat (SMS) melalui jaringan internet. Saat ini, situs web telah mengalami pertumbuhan yang sangat signifikan. Sejumlah perusahaan telah menggunakan situs web sebagai *platform* untuk mengoperasikan aktivitas bisnis mereka, baik dalam sektor perdagangan, pendidikan, maupun layanan perbankan. Internet merupakan sebuah alat yang berbentuk jaringan dengan sistem komunikasi global yang menghubungkan seluruh jaringan komputer di dunia sehingga segala informasi mudah untuk didapatkan [3]. Jaringan internet menyuguhkan akses informasi, hiburan, serta komunikasi tanpa batas waktu dan lokasi. Perusahaan memanfaatkan jaringan internet guna memperkuat relasi yang lebih optimal dengan konsumen dan mitra bisnis, juga untuk mengedarkan serta menjual produk mereka dengan cara yang lebih produktif dan efisien. Internet bisa dengan mudah didapatkan dengan harga murah dan jangkauan akses yang luas sehingga membuat masyarakat dapat memanfaatkan internet sebagai media informasi yang dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari.

Dari semua penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan terhadap nasabah terkait kinerja dari perusahaan baik dari segi sistem maupun sumber daya

manusia merupakan kunci perusahaan perbankan agar tetap eksis dan bersaing dengan perusahaan perbankan lainnya. Namun pada kenyataannya, PT. Bank Bukopin, Tbk. masih mendapatkan citra yang kurang baik di mata nasabahnya khususnya pada nasabah kartu kredit. Hal utama yang menjadi dasar permasalahan adalah sistem pelayanan pengaduan nasabah yang diterapkan oleh pihak Bank Bukopin masih kurang efektif dan efisien bagi nasabahnya. Maka dari itu peneliti menyusun penelitian ini yang berjudul “ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI LAYANAN PENGADUAN NASABAH KARTU KREDIT BERBASIS WEB PADA PT. BANK BUKOPIN, Tbk.” untuk menjadi dasar dari pemecahan masalah yang ada pada sistem pelayanan pengaduan nasabah Bank Bukopin khususnya pada divisi kartu kredit saat ini.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi lapangan pada PT. Bank Bukopin, Tbk. peneliti mengidentifikasi masalah dimana pada saat ini PT. Bank Bukopin, Tbk. menghadapi beberapa masalah dalam pelayanan terhadap nasabah, keterbatasan kapasitas *job desk customer service* yang menyebabkan waktu tunggu yang lama, kurangnya efektivitas dan efisiensi dalam penanganan pengaduan nasabah terkait kartu kredit.

## **1.3. Rumusan Masalah**

Bagaimana perancangan sistem informasi Layanan Pengaduan Nasabah Kartu Kredit yang diusulkan pada PT. Bank Bukopin, Tbk. ?

#### **1.4. Batasan Masalah**

Berdasarkan rumusan di atas, maka batasan masalah dalam laporan skripsi ini diantaranya penelitian ini fokus pada analisis proses bisnis dan perancangan sistem yang diusulkan, dengan lingkup kerja terbatas hanya pada divisi kartu kredit Bank Bukopin yang melibatkan Nasabah, *Customer Service*, *Customer Care*, dan *Credit Investigation*. Hasil dari penelitian ini mencakup perancangan sistem yang diusulkan pada PT. Bank Bukopin, Tbk. dan tidak mencakup pengembangan sistem secara keseluruhan.

#### **1.5. Tujuan**

Tujuan dari penelitian skripsi ini adalah untuk membuat perancangan sistem informasi Layanan Pengaduan Nasabah Kartu Kredit pada PT. Bank Bukopin, Tbk.

#### **1.6. Metodologi**

##### **1.6.1. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi langsung ke lapangan serta melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang terkait untuk mendapatkan data dan keterangan yang diperlukan. Dan juga melakukan studi literatur dari buku, jurnal ilmiah serta internet sebagai referensi untuk penelitian ini.

##### **1.6.2. Metode Perancangan Sistem**

Untuk metode analisis dan desain sistem, penelitian ini menggunakan metode *Object Oriented Analysis and Design (OOAD)* dimana metodologi ini dibagi menjadi

dua bagian yaitu metode analisis berorientasi obyek (OOA) untuk menganalisis sistem saat ini dan persyaratan yang harus dipenuhi oleh sistem dari sudut pandang kelas dan obyek yang ada dalam lingkup perusahaan. dan teknik desain berorientasi obyek (OOD) digunakan untuk desain *software* berdasarkan manipulasi obyek atau subsistem.

### **1.7. Sistematika Penulisan**

Agar penelitian ini dapat terstruktur dan terarah, peneliti menyusun sistematika penelitian ini diantaranya :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan latar belakang dari penelitian ini, mengidentifikasi dan merumuskan masalah yang ada pada penelitian, dan juga menjelaskan tujuan dari penelitian ini.

#### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini menjelaskan landasan teori yang berkaitan dengan konsep, analisis, dan perancangan yang berkaitan dengan perancangan sistem layanan pengaduan

#### **BAB III : OBYEK DAN METODE PENELITIAN**

Pada bab ini akan menjelaskan hasil analisis sistem yang sedang terjadi pada obyek penelitian ini dan juga mengidentifikasi kekurangan sistem yang sedang berjalan.

#### **BAB IV : RANCANGAN SISTEM**

Pada bab ini, peneliti akan menjelaskan serangkaian langkah untuk merancang dan membuat usulan sistem layanan pengaduan nasabah kartu kredit pada PT. Bank Bukopin, Tbk.

#### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari keseluruhan proses penelitian ini.