BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di Indonesia saat ini sudah tidak dapat di pungkiri lagi kehebatan dan kecanggihannya. Komputer merupakan salah satu media elektronik yang memegang peranan penting dalam perkembangan teknologi di Indonesia. Internet merupakan salah satu media penghubung antara beberapa komputer dengan system operasi dan aplikasi yang berbeda, dimana komputer-komputer tersebut dapat terhubung dengan memanfaatkannya suatu kemajuan media komunikasi antara lain telepon dan satelit yang menggunakan protocol standar dalam berkomunikasi yaitu protocol TCP/IP.

Internet merupakan suatu jaringan yang bersifat global dimana setiap komputer dapat saling terhubung antara satu sama lainnya dari satu Negara ke Negara lainnya. Internet pun sering diartikan sebagai suatu jaringan komputer diseluruh dunia yang berisikan informasi-informasi dan sebagai sarana komunikasi data yang berupa suara, gambar, video dan juga teks.

Saat ini perusahaan-perusahaan ataupun lembaga-lembaga telah menggunakan *website* sebagai salah satu media untuk menyampaikan informasi. *Website* bersifat nyata dan dapat dilihat oleh semua pihak yang berkepentingan didalam suatu perusahaan.

Untuk membuat ataupun membangun suatu *website* dalam suatu perusahaan atua lembaga-lembaga harus mempunyai suatu rancangan yang jelas untuk dapat mewakili seluruh kegiatan yang terdapat pada suatu lembaga ataupun perusahaan. Sehingga *website* akan terbangun sebagai *website* yang berfungsi untuk menyelesaikan seluruh kegiatan-kegiatan ataupun penyampaian informasi yang ada pada perusahaan tersebut dengan semaksimal mungkin.

Kepuasan Pelanggan merupakan suatu hal terpenting dalam suatu lembaga atau perusahaan, karena kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana, kebutuhan, keinginan, dan suatu harapan dari seorang pelanggan dapat terpenuhi dan hal tersebut dapat mengakibatkan terjadinya suatu kesetiaan yang berlanjut.

Koperasi Rukun Ikhtiar Bandung yang berdiri sejak tahun 1930 sampai saat ini, telah memiliki 10.220 orang nasabah dan memiliki asset hampir mencapai angka milyaran rupiah ini sangat menjunjung tinggi kepuasan pelayanan para nasabahnya. Koperasi ini memiliki fungsi sebagai alat penunjang ekonomi masyarakat untuk mempertinggi kesejahteraan rakyat banyak yang digunakan sebagai alat pendokumentasian ekonomi nasional yang memegang peranan besar dalam pembangunan nasional.

Salah satu unit pengolahan data yang dikelola oleh Koperasi Rukun Ikhtiar Bandung adalah unit simpan pinjam, unit pelayanan tabungan dan unit pelayanan jasa lainnya. Unit- unit yang ada dalam koperasi tidak semata-mata mencari keuntungan saja tetapi juga menciptakan sumber kredit dan sumber daya manusia untuk para anggota yang berada dalam lingkungan koperasi dengan memperlihatkan suku bunga yang pantas dan layak bagi para nasabah, yang

bertujuan untuk mengembangkan dan mengusahakan kesejahteraan bagi para anggota nasabah koperasi.

Pelayanan yang diberikan oleh koperasi ini pun tidak kalah baiknya dengan pelayanan yang ada di setiap bank yang ada di indonesia. Koperasi Rukun Ikhtiar Bandung sangat menunjang kesejahteraan nasabah dan juga menunjang kenyamanan para nasabah.

Saat ini koperasi tersebut merasa kesulitan menanggapi banyaknya nasabah yang banyak menanyakan tentang kemajuan koperasi dan juga berapa banyak simpanan yang dimiliki setiap nasabahnya dan bagaimana saja syarat yang harus dipenuhi para nasabahnya untuk dapat meminjam uang dari tabungan yang mereka miliki, kesulitannya untuk memberitahu dan membagikan saldo Sisa Hasil Usaha (SHU) tanpa adanya suatu jadwal pembagian SHU para nasabah membuat antrian yang berkepanjangan untuk setiap periode pembagian SHU, sulitnya penanggulangan keluhan-keluhan setiap nasabah yang hanya ditanggapi melalui saluran telepon dan pencatatan manual dalam buku laporan keluhan nasabah dan banyaknya peminat yang ingin mendaftarkan dirinya sebagai nasabah tetap membuat para pengurus lembaga tersebut harus memberikan informasi secara berulang-ulang kepada setiap calon nasabah baru.

Adapun syarat-syarat untuk menjadi nasabah baru yang ditentukan oleh koperasi ini tidak begitu sulit dan tidak begitu menyusahkan para nasabahnya, adapun syarat dan ketentuannya yaitu:

1. Mengisi formulir pendaftaran calon nasabah baru
2. Membawa fotocopy KTP

3. Membayar tabungan simpanan pokok sebesar Rp. 10.000
4. Menyimpan simpanan wajib minimal Rp. 5000
5. Membayar uang kematian sebesar Rp. 5000 per tahun

Dalam hal ini perusahaan atau lembaga Koperasi Rukun Ikhtiar Bandung yang bergerak didalam bidang usaha jasa simpan pinjam tabungan ingin memberikan suatu pelayanan yang lebih baik lagi kepada nasabahnya dengan cara pembuatan suatu system informasi berbasis *website,* dimana *website* tersebut dapat memberikan pelayanan yang baru dan lebih memudahkan para nasabahnya untuk mengetahui info-info terbaru apa saja yang ada dalam koperasi tersebut, berapa banyak tabungan yang ada pada setiap nasabah dimana simpanan tabungan akan ditampilkan melalui akun-akun pribadi para nasabah dan akan ditampilkan secara nyata laporan keuangan yang tersedia, terlampirnya suatu syarat-syarat peminjaman didalam *website* tersebut, dimana syarat tersebut yaitu:

a. Nasabah dapat meminjam uang kepada koperasi dengan ketentuan:
    1. Pinjaman dibawah simpanan, bunga pinjaman 1 % menurun
    2. Pinjaman Berjangka, maksimal 5 kali lipat simpanan wajib, bunga pinjaman 3% menurun
    3. Pinjaman berdasarkan simpanan multiguna, bunga pinjaman 2% menurun
b. Nasabah dapat meminjam kembali jika cicilan pinjaman telah diselesaikan.
c. Adanya suatu jaminan yang menggunakan BPKB kendaraan R2/R4, dengan jumlah pinjaman terbatas dan berkisar di atas kurang lebih Rp. 5.000.000,-

Memberikan informasi tanggal pembayaran pinjaman jika nasabah meminjam pada koperasi ini, Akan ditampilkannya laporan SHU yang akan diterima oleh setiap nasabah pada setiap periode dan memberikan informasi jadwal penerimaan SHU didalam akun pribadinya, memberikan informasi bagaimana syarat-syarat untuk menjadi calon nasabah baru dan bagaimana agar para calon nasabah baru dapat mengisi formulir langsung di dalam website dan mengirimkannya ke bagian penerimaan anggota nasabah dikarenakan banyaknya masyarakat disekitar bandung yang ingin mendaftar menjadi nasabah koperasi, bagaimana perkembangan koperasi dari setiap tahunnya, bagaimana menanggapi keluhan nasabah secara cepat dan tanggap dengan adanya suatu system yang baik.

Berdasarkan uraian tersebut membuat penulis tertarik untuk mengambil permasalah diatas menjadi suatu acuan untuk sebuah judul pada laporan yang akan dibuat. Laporan yang dibuat akan diberi judul "SISTEM INFORMASI PELAYANAN NASABAH PADA KOPERASI RUKUN IKHTIAR BANDUNG**"**

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Adapun Identifikasi dan rumusan masalah dari pengambilan judul tersebut adalah:

1.2.1 Identifikasi Masalah

Adapun masalah-masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Jauhnya jarak antara tempat koperasi dengan tempat tinggal nasabah membuat sulitnya para nasabah untuk melihat perkembangan status tabungan, melihat informasi atau tanggal pembayaran cicilan tabungan

dan padatnya antrian untuk setiap periodenya dalam pengambilan SHU yang dimiliki oleh setiap masing-masing anggota nasabah koperasi.

2. Sulitnya para nasabah untuk mendapatkan informasi yang terperinci mengenai bagaimana caranya bergabung menjadi nasabah tetap koperasi dan apa saja syarat-syarat yang dibutuhkan untuk menjadi anggota tetap.
3. Masih manualnya system penanggulangan keluhan-keluhan nasabah yang hanya ditanggapi melalui saluran telepon dan pencatatan manual dalam buku laporan keluhan membuat terhambatnya system yang berjalan.

1.2.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan dibuat adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Menciptakan dan menjelaskan suatu system informasi yang dapat memberikan kemudahan bagi para nasabahnya untuk mengakses dan mengetahui status tabungan, memberikan informasi kepada nasabah apakah nasabah masih dapat meminjam atau tidak dengan status pinjaman dan status simpanan pokok yang nasabah miliki, memberikan informasi tanggal pembayaran cicilan tabungan dan memberikan jadwal pembagian SHU pada setiap periodenya tanpa harus mendatangi kantor koperasi.
2. Bagaimana Memberikan informasi yang sejelas-jelasnya kepada setiap calon nasabah baru untuk mendaftarkan dirinya sebagai calon nasabah tetap koperasi rukun ikhtiar dan juga pengisian langsung formulir pendaftaran calon nasabah yang tersedia di dalam fitur sistem informasi tersebut.

3. Bagaimana memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya dengan menanggapi keluhan nasabah secara cepat dan tanggap.

1.3 Maksud dan Tujuan

Adapun Maksud dan Tujuan dari pengambilan judul tersebut:

1.3.1 Maksud

Maksud dari pengambilan judul skripsi ini adalah:

1. Memberikan inovasi baru terhadap system yang belum tersedia didalam koperasi tersebut dengan merancang suatu sistem informasi berbasis web yang akan membantu pihak koperasi untuk memberikan informasi yang terperinci bagi para nasabah-nasabahnya.
2. Menganalisa bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan yang ada pada suatu koperasi.

1.3.2 Tujuan

Tujuan dari pengambilan judul skripsi ini adalah:

1. Untuk memberikan inovasi baru dengan adanya suatu system informasi berbasis *website* pada koperasi rukun ikhtiar
2. Memberikan pelayanan yang lebih baik lagi untuk setiap nasabahnya,
3. Mempermudah untuk mendapatkan informasi terbaru dari koperasi tersebut, antara lain:
    a. informasi simpan dan pinjam nasabah
    b. informasi jadwal pembagian SHU untuk setiap periodenya
    c. informasi tentang syarat-syarat dan bagaimana cara mendaftar menjadi nasabah tetap koperasi.

4. Memberikan pelayanan yang baik terhadap system yang menanggapi keluhan-keluhan dan saran nasabah. Menanggapi dan menangani dengan sebaik mungkin keluhan-keluhan dari setiap nasabah yang nantinya akan di tampilkan dalam website tersebut.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun Kegunaan Penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah:

1.4.1 Kegunaan Praktis

1. Bagi perusahaan yang bersangkutan, dengan adanya sistem informasi pelayanan nasabah berbasis web ini diharapkan dapat menyajikan informasi yang lebih baik lagi untuk para nasabahnya dan para nasabah dapat dengan mudah mendapatkan informasi-informasi terbaru dari koperasi rukun ikhtiar tersebut,
2. Meningkatkan citra positif kepada perusahaan agar dapat lebih dikenal di kalangan masyarakat, dengan sendirinya masyarakat lebih mengetahui tentang perusahaan tersebut.

1.4.2 Kegunaan Akademis

1. Bagi Pengembangan Ilmu

   Memanfaatkan dan mengembangkan teknologi dalam memberikan informasi dan sebagai suatu masukan di dalam bidang pengembangan wawasan dan ilmu pengetahuan di bidang pemrograman komputer.

2. Bagi Peneliti

   Untuk mengimplementasikan pengetahuan dan kemampuan yang pernah diterima selama berada di bangku perkuliahan ke dalam dunia nyata.

3. Bagi Peneliti Lain

   Sebagai suatu bahan masukkan untuk studi kepustakaan bagi yang akan melakukan suatu penelitian dengan tema yang hampir sama dengan suatu bidang yang akan dibahas dalam penelitian ini.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah diperlukan agar penelitian tidak keluar dari jalur yang sudah ditetapkan dan mencapai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya, agar tidak terjadi suatu pengembangan pada masalah-masalah yang akan dibahas, maka dalam hal tersebut penulis akan memberikan suatu batasan atau ruang lingkup terhadap suatu masalah yang akan disusun berkenaan dengan judul "SISTEM INFORMASI PELAYANAN NASABAH PADA KOPERASI RUKUN IKHTIAR BANDUNG**"** maka permasalahan yang akan di bahas hanya mengenai:

a. Sistem pendaftaran calon nasabah yang ada di koperasi yang akan diimplementasikan ke dalam website.

b. Menjelaskan dan memberikan informasi tentang system simpanan dan pinjaman tabungan yang ada di koperasi dengan menampilkannya kedalam website.

c. Menjelaskan dan memberikan informasi tentang ketentuan apa saja yang berlaku pada system pinjaman dan penjadwalan pembagian SHU nasabah

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian berlangsung di Koperasi Rukun Ikhtiar Bandung yang berada di JL. OTTO ISKANDARDINATA NO. 435 BANDUNG. Penelitian berlangsung pada bulan Maret.

Tabel 1.1
Jadwal/Waktu Penelitian

No	Aktivitas	2011																			
		Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengumpulan data																				
	a. Observasi																				
	b. Wawancara																				
2	Analisis Kebutuhan system																				
3	Perancangan system																				
	a. Perancangan Prosedur																				
	b. Perancangan flowmap																				
	c. Perancangan DFD																				
	d. Perancangan Kamus Data																				
4	Pembuatan Perangkat Lunak																				
	a. Struktur Program																				
	b. Struktur Menu																				
	c. Pengkodean																				
5	Pengujian Perangkat Lunak																				
6	Evaluasi sistem																				