BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pada saat ini teknologi informasi berkembang pesat demi menunjang kehidupan manusia yang semakin modern. Perkembangan teknologi informasi menunjukkan bahwa kecepatan, keamanan dan kemudahan menjadi pertimbangan utama pengembangan sebuah sistem. Teknologi informasi mempengaruhi sebagian besar kehidupan manusia sehingga menggeser peradaban dari sistem kerja manual menjadi serba otomatis.

Salah satu bentuk teknologi informasi yang juga mengalami perkembangan adalah sistem informasi, dimana teknologi membantu mengefisiensikan rangkaian proses demi peningkatan produktivitas. Berbagai instansi baik pemerintah maupun swasta sudah banyak yang menggunakan sistem informasi demi meningkatkan kinerjanya. Semakin baik sistem informasi yang digunakan berbanding lurus dengan kualitas informasi yang dihasilkan. Memasuki era globalisasi, pengusaha berlomba untuk memajukan usahanya dengan persaingan yang ketat. Untuk dapat bertahan dalam usahanya, pengusaha selain memerlukan hukum untuk menjamin kepastian hukum dalam tindakan pelaksanaan, mereka juga memerlukan lembaga perbankan yang dapat menjamin kelancaran bisnisnya.

Salah satu kegiatan jasa bank yang banyak dimanfaatkan oleh pengusaha adalah garansi bank. Jasa ini digunakan oleh nasabah yang mengerjakan suatu

proyek kemudian disebut pihak terjamin. Pihak ini memerlukan jaminan berupa garansi bank yang akan diberikan kepada pihak ketiga yang bekerjasama dengan pihak terjamin yang kemudian disebut pihak penerima jaminan. Garansi Bank digunakan sebagai jaminan kepada penerima jaminan bahwa terjamin akan menyelesaikan proyek yang telah disepakati sebelumnya. Jika terjamin melakukan ingkar janji, maka penerima jaminan berhak mendapatkan ganti rugi dari terjamin yang sebelumnya telah disetorkan kepada pihak bank.

Bank BJB Kantor Cabang Cibinong adalah salah satu kantor cabang besar dari Bank BJB yang memiliki banyak nasabah dengan kepentingan yang berbeda-beda. Bank BJB Kantor Cabang Cibinong menyediakan berbagai fasilitas produk, salah satunya yaitu garansi bank. Produk garansi bank membutuhkan sistem yang sangat baik agar pemasukan data, pengolahan data, dan keluaran data bisa berjalan dengan seefektif dan seefisien mungkin.

Pada sistem yang sedang berjalan saat ini, Bank BJB Kantor Cabang Cibinong melakukan proses pemasukan data, pengolahan data, dan keluaran data dengan belum efektif dan efisien. Calon nasabah harus datang dan mengantri untuk mengajukan garansi bank, sedangkan jumlah petugas *customer service* masih terbatas untuk melayani banyaknya calon nasabah. Begitu pula dengan pengolahan data yang lambat, dimana petugas harus memeriksa secara manual data pengajuan garansi dari calon nasabah. Selain itu, dengan bertambahnya data pengajuan garansi bank, maka dibutuhkan sistem yang lebih handal dari yang sedang berjalan saat ini untuk menampung dan mengelola data dalam jumlah yang besar.

Dengan adanya sistem informasi berbasis *web*, maka pengolahan data dan keluaran data pada sistem tersebut menjadi lebih mudah. Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang berhubungan dengan garansi bank tersebut. Dalam penelitian ini penulis mengambil judul: "**Sistem Informasi Pelayanan Garansi Bank Berbasis *Web* Pada Bank BJB Kantor Cabang Cibinong".**

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Adapun identifikasi dan rumusan masalah yang ada di Bank BJB Kantor Cabang Cibinong diantaranya adalah sebagai berikut :

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka penulis dapat mengidentifikasi permasalahan yang ada, yaitu:

1. Dalam hal ini calon nasabah harus datang dan mengantri untuk mengajukan garansi bank.
2. Proses pendaftaran garansi bank terkadang dilakukan berjam-jam, dikarenakan proses pengolahan data oleh petugas yang cukup lama. Disisi lain penandatanganan kontrak memiliki jangka waktu yang terbatas.
3. Jika ingin mengetahui rincian biaya dan jadwal pengambilan garansi bank harus datang langsung ke bank.
4. Data yang diolah sangat banyak, sedangkan sistem yang ada pada saat ini hanya mengandalkan program *Microsoft Excel*, maka dibutuhkan adanya sistem yang mengandung *database*.

1.2.2. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem informasi pelayanan garansi bank yang berjalan di Bank BJB Kantor Cabang Cibinong.
2. Bagaimana perancangan sistem informasi pelayanan garansi bank berbasis *web* di Bank BJB Kantor Cabang Cibinong.
3. Bagaimana proses pengujian sistem informasi pelayanan garansi bank berbasis *web* pada Bank BJB Kantor Cabang Cibinong.
4. Bagaimana mengimplementasikan sistem informasi pelayanan garansi bank berbasis *web* pada Bank BJB Kantor Cabang Cibinong.

1.3. **Maksud dan Tujuan Penelitian**

1.3.1. **Maksud Penelitian**

Maksud dari dilakukannya penelitian ini untuk mengimplementasikan pengetahuan yang di dapat diperkuliahan dengan kenyataan sesungguhnya dilapangan, serta untuk merancang suatu sistem informasi yang dapat mengatasi permasalahan di Bank BJB Kantor Cabang Cibinong, khususnya garansi bank.

1.3.2. **Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari dilakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui sistem informasi pelayanan garansi bank yang sedang berjalan di Bank BJB Kantor Cabang Cibinong.
2. Untuk merancang sistem informasi pelayanan garansi bank berbasis *web* di Bank BJB Kantor Cabang Cibinong.

3. Untuk menguji sistem informasi pelayanan garansi bank berbasis *web* di Bank BJB Kantor Cabang Cibinong.
4. Untuk mengimplementasikan sistem informasi pelayanan garansi bank berbasis *web* di Bank BJB Kantor Cabang Cibinong.

1.4. Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat baik secara akademis mau pun praktis, sebagai berikut :

1.4.1. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak Bank BJB Kantor Cabang Cibinong untuk meningkatkan kinerja staff khususnya pada bagian garansi bank dalam pengolahan sistem informasi berbasis *web* ini sehingga dapat meringankan kinerja staff dan dapat memberikan informasi yang lebih cepat dan akurat.

1.4.2. Kegunaan Akademis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan di lingkungan akademis untuk:

1. Bagi peneliti lain, ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan literatur acuan tambahan bagi penelitian selanjutnya mengenai sistem informasi garansi bank.
2. Bagi peneliti, penelitian ini berguna bagi peneliti sendiri dalam memperkaya pengetahuan baik teori maupun praktek mengenai sistem informasi garansi bank.

3. Bagi pengembang ilmu pengetahuan, penelitian ini diharapkan dapat berbuna bagi pengembangan ilmu pengetahuan dibidang teknologi informasi.

1.5. Batasan Masalah

Permasalahan dalam penelitian ini penulis batasi agar ruang lingkup penelitian ini menjadi lebih jelas. Adapun batasan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Sistem ini hanya dapat digunakan di Bank BJB Kantor Cabang Cibinong.
2. Sistem ini digunakan untuk calon nasabah dan staff di Bank BJB Kantor Cabang Cibinong.
3. Sistem ini hanya sebatas pendaftaran, pemeriksaan dan perhitungan jumlah pembayaran.
4. Jenis produk yang dibahas adalah garansi bank pelaksanaan, pemaliharaan, uang muka.
5. Sistem ini hanya bisa mencetak surat keputusan pemberian garansi bank.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Berikut adalah lokasi dan jadwal penelitian yang penulis lakukan.

1.6.1. Lokasi Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini, penulis melakukan penelitian di Bank BJB Kantor Cabang Cibinong. Instansi perbankan ini terletak di

Komplek Perkantoran Pemda Kab Bogor Jl. Tegar Beriman, Cibinong Kab.Bogor.

1.6.2. **Waktu Penelitian**

Tabel 1.1 Jadwal Peneltian

No.	Kegiatan Penelitian	Tahun 2016															
		September				Oktober				November				Desember			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	*Listen to customer* (Mendengarkan pelanggan) :																
	Observasi	■	■														
	Wawancara			■	■	■											
2	*Build / revise mock-up* (Membangun / merivisi *prototype*) :																
	Perancangan sistem						■	■	■								
	Pembuatan software									■	■		■	■			
	Pengujian software											■			■		
3	*Customer test-drives mock-up* (Pelanggan menguji coba *prototype*) :																
	Evaluasi															■	
	Implementasi																■

1.7. **Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah dan memperjelas dalam pembahasan masalah yang penulis tugas akhir ini, penulis menyusun tugas akhir ini dengan sistemtika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai latar belakang identifikasi dan rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan praktis dan akademis, batasan masalah, lokasi dan waktu penelitian dan sistemtika penulisan tugas akhir.

BAB II LANDASAN TEORI

Di dalam bab ini akan dibahas mengenai teori perancangan sistem informasi, gambaran umum mengenai garansi bank serta penjelasan teori yang digunakan sebagai pendukung dalam perancangan sistem yang diusulkan.

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang objek penelitian, metodologi penelitian yang digunakan, deskripsi sistem yang berjalan dan analisis sistem yang berjalan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai metode/teknik analis yang akan dipergunakan dan perangkat lunak yang akan dibangun. Serta berisi hasil-hasil pengujian terhadap perangkat lunak tersebut dapat digunakan sesuai dengan yang diharapkan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini diuraikan mengenai kesimpulan dari bab-bab sebelumnya serta saran-saran yang berguna bagi perkembangan sistem yang akan datang.