

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada masa modern ini masyarakat akan selalu ingin merasa di dalam zona nyaman yaitu ingin selalu serba praktis, cepat, mudah, tanpa ingin ada rasa beban dan merepotkan. Sehingga bank berusaha menciptakan kemudahan, kepercayaan, keamanan dan memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah dalam bertransaksi. Melakukan transaksi secara online, efektif, dan nyaman adalah solusi yang tepat dalam perkembangan sistem informasi Perbankan yang telah mendorong perkembangan di Indonesia pada saat ini. Hal ini menunjukkan tingkat adopsi digital masyarakat yang semakin tinggi, yang menuntut digitalisasi layanan bank yang mampu me-reimagine transaction experience. Sehingga, fokus perbankan bukan lagi hanya sekedar digitalisasi menuju mobile banking, tapi memberikan digital customer experience yang lebih.

PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) terus berkomitmen untuk menghadirkan inovasi dalam produk dan layanannya kepada nasabah. Salah satu inovasi terbaru yang kini diluncurkan oleh Bank BRI adalah BRILink. BRILink merupakan perluasan layanan BRI dimana BRI menjalin kerjasama dengan nasabah BRI sebagai Agen yang dapat melayani transaksi perbankan bagi masyarakat secara real time online dengan konsep sharing fee. Perangkat yang digunakan adalah menggunakan perangkat *Electronic Data Capture* (EDC) yang sudah dilengkapi dengan fitur layanan perbankan BRI, dan dapat juga berfungsi sebagai mini ATM BRI. BRILink dijalankan oleh Individu yang kemudian disebut sebagai Agen BRILink. Melalui Agen BRILink, nasabah Bank BRI dapat melakukan berbagai

transaksi erangkat yang digunakan adalah menggunakan perangkat EDC yang sudah dilengkapi dengan fitur layanan perbankan BRI, dan dapat juga berfungsi sebagai mini ATM BRI.

BRILink menjadi solusi dari sebagian masalah besar perbankan yaitu keterbatasan jangkauan dari pelayanan pihak perbankan karena cangkupan wilayah yang sangat luas sehingga jaringan kantor belum menjangkau pelayanan di beberapa wilayah masyarakat termasuk di daerah yang terpencil. Selain itu keterbatasan tenaga kerja di salah satu kantor BRI yang membuat kepadatan antrian dalam pelayanan nasabah.

Kepuasan nasabah di BRI melalui Keberadaan agen BRILink memberikan respon terhadap layanan agen BRILink yang merupakan hasil penilaian nasabah terhadap apa yang di harapkannya pada layanan agen BRILink. Kemudian harapan tersebut di bandingkan dengan faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan layanan tersebut. Jika keinginan yang di terimanya lebih besar dari pada harapannya maka nasabah puas, sebaliknya faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan layanan tersebut lebih kecil dari pada apa yang di harapkannya maka pelanggan tidak puas.

Saat ini proses pengisian survei umumnya masih dilakukan secara manual yaitu melalui selebaran kertas yang dibagikan kepada pelanggan, hal tersebut masih dilakukan karena Agen BRILink belum mempunyai sistem tersendiri. Dari hasil survei yang telah terkumpul, kemudian akan diserahkan kepada petugas . Dengan cara tersebut tentu akan memakan waktu yang cukup lama untuk menganalisisnya.

Mengukur kinerja Agen BRILink dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maka penulis ingin membuat survey berbasis web yang analisisnya dapat terlihat secara *real-time* . Dengan demikian analisa kepuasan pelanggan adalah evaluasi yang mempengaruhi Masyarakat untuk menggunakan Layanan BRILink. Berdasarkan penelitian diatas dan sekaligus penulis adalah salah satu agent BRILink BRILink Pro di wilayah tanjung priuk yang ingin memaksimalkan pelayanan, kenyamanan dan kepercayaan pelanggan sehingga penulis dapat mengambil judul “PERANCANGAN APLIKASI SURVEY ONLINE DENGAN METODE *FUZZY* DAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)* UNTUK MENENTUKAN KEPUASAN PELANGGAN”

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan dipecahkan oleh peneliti sebagai berikut.

1. Bagaimana merancang aplikasi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Agen BRILink ?
2. Bagaimana cara mengukur kepuasan pelanggan terhadap layanan BRILink dengan metode *customer satisfaction index*?
3. Bagaimana cara mengukur kriteria kepuasan tertinggi dan terendah dengan metode *fuzzy*?
4. Bagaimana cara mengukur kriteria harapan tertinggi dan terendah dengan metode *fuzzy*?

1.3 Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah ditujukan untuk menghindari penyimpangan ataupun pelebaran pokok masalah sehingga penelitian tersebut lebih terarah dan

memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Batasan masalah dalam penulisan ini adalah sebagai berikut.

1. Sistem ini hanya menentukan tingkat kepuasan dari pelanggan melalui kuesioner.
2. Sistem ini hanya menggunakan scala Linker untuk menjawab kuesioner.
3. Kuesioner hanya dapat di isi oleh responden yang terdaftar.

1.4 Tujuan

Penulisan penelitian ini bertujuan untuk memperbaiki sistem yang ada.

1. Memenuhi salah satu persyaratan kelulusan Strata Satu (S1) Fakultas Teknik, Universitas Darma Persada.
2. Untuk melihat seberapa puas penilaian pelanggan terhadap pelayanan Agen BRILink dengan metode *fuzzy* dan metode *customer satisfaction index*.

1.5 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari penulisan skripsi adalah sebagai berikut.

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pandangan Agen BRILink yang berguna untuk meningkatkan kualitas, pelayanan dan menarik minat pelanggan dalam bertransaksi di Agen BRILink.
2. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi suatu sistem survei berbasis web yang bermanfaat dan berguna untuk diterapkan kedepannya kepada masyarakat yang ingin melakukan survei kepuasan.

1.6 Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan

Menjelaskan tentang judul, latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penulisan, manfaat, metode pengumpulan data, jurnal penelitian terkait, dan sistem penulisan yang dijelaskan dalam laporan ini.

Bab II Landasan Teori

Mengumpulkan materi dan teori yang relevan, yaitu definisi dan ide tentang pemecahan masalah, dan pemecahan masalah yang mendasarinya.

Bab III Analisis dan Perancangan Sistem

Membahas tentang analisis penelitian, perancangan pemrosesan data, dan pengembangan aplikasi.

Bab IV Implementasi Hasil

Menunjukkan hasil penelitian yang dicapai dan pembahasan hasil penelitian tersebut.

Bab V Penutup

Penulis menarik kesimpulan penelitian berdasarkan hasil yang diperoleh dan saran untuk penelitian berikutnya seperti fungsi sistem dan rekomendasi.