

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Kepuasan nasabah merupakan salah satu faktor kunci yang mempengaruhi keberhasilan dan keberlangsungan suatu lembaga keuangan. Salah satu produk yang ditawarkan perbankan adalah deposito dan surat berharga negara (SBN). Untuk menjaga kepuasan nasabah dan meningkatkan pangsa pasar, bank harus memastikan kualitas layanan yang baik untuk produk-produk tersebut.

Pelayanan yang baik dalam memasarkan produk Deposito dan SBN dapat memberikan *customer experience* yang *positif*, membangun kepercayaan dan mempererat hubungan dengan nasabah. Oleh karena itu, lembaga keuangan perlu memiliki sistem informasi yang dapat mengukur dan mengevaluasi kualitas layanan yang ditawarkan kepada nasabah terkait pemasaran produk Deposito dan SBN.

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan metode yang dapat digunakan untuk menganalisis kualitas layanan terkait produk Deposito dan SBN. Bank dapat menggunakan metode ini untuk mengukur tingkat kepentingan atribut-atribut pelayanan (*importance*) dan menilai sejauh mana layanan tersebut memenuhi harapan nasabah (*performance*). Dengan menggunakan metode IPA memungkinkan bank untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan serta mengidentifikasi prioritas perbaikan yang harus dilakukan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

Sistem informasi yang dirancang mengumpulkan informasi dari berbagai sumber, seperti umpan balik nasabah, evaluasi kinerja internal dan analisis data

nasabah. Data tersebut kemudian diolah dan dianalisis menggunakan metodologi IPA untuk mengukur pentingnya seluruh aspek layanan dan kinerja lembaga keuangan dalam memenuhi harapan nasabah. Dengan cara ini, lembaga keuangan dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanan mereka dan mengambil tindakan yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

PT. Bank Ina Perdana merupakan salah satu bank milik swasta yang telah berdiri sejak tahun 1990, kemudian mendapatkan pengesahan dari Kementerian Kehakiman pada tanggal 23 Juni 1990. Bank Ina Perdana mendapatkan izin sebagai bank umum berdasarkan surat Keputusan Menteri Keuangan RI No. 524/KMK.013/1991, tepatnya pada tanggal 3 Juni 1991. Bank Ina Perdana menjadi perusahaan terbuka setelah dilaksanakannya penawaran saham umum saham perdana (*Initialy Public Offering*) pada tanggal 16 Januari 2014, serta pencatatan saham di Bursa Efek Indonesia dengan kode “BINA”, dan status bank menjadi Tbk. Bank Ina Perdana, harus bersaing dengan 106 Bank lain yang terdaftar di Bank Indonesia (BI) dan di Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Oleh karena itu untuk memenangkan persaingan Bank Ina Perdana harus memiliki keunggulan kompetitif, salah satunya adalah dengan memberikan pelayanan prima dalam setiap jasa yang diberikan kepada nasabah.

Keberhasilan kegiatan usaha perbankan ditentukan oleh seluruh divisi dan karyawan perusahaan. Salah satu Unit yang berperan besar ialah bagian *Marketing*, menjadi garda terdepan dalam membantu penyampaian informasi terkait produk-produk yang dianggap menjadi keinginan nasabah dan yang menjadi kewajiban nasabah, serta memberikan pelayanan selama proses transaksi berlangsung. Untuk dapat mengetahui sejauh mana kepuasan dari nasabah,

diperlukan suatu wadah untuk menganalisis kinerja atau kualitas pelayanan yang diberikan. Namun terhitung sampai saat ini, nasabah Bank Ina Perdana tidak dapat memberikan penilaian pelayanan dari pelayanan yang mereka dapatkan dikarenakan belum adanya website/aplikasi sebagai sarana dalam memberikan penilaian kinerja. Sehingga masih sulit untuk mengetahui sudah seberapa baik kinerja yang diberikan serta faktor-faktor yang belum terpenuhi sepenuhnya dari sistem pelayanan perbankan.

Analisa yang didapat berdasarkan permasalahan tersebut, bahwa bank Ina Perdana membutuhkan suatu sistem penilaian pelayanan yang dapat diimplementasikan untuk mengevaluasi kesesuaian antara tingkat kinerja dari sistem maupun petugas *Marketing* yang didapat berdasarkan penilaian oleh nasabah baru, nasabah *existing* dan tingkat kepentingan pelayanan yang harus dipenuhi. Dengan penilaian tersebut akan dapat diketahui faktor yang perlu ditingkatkan atau diperbaiki dan menjadi bahan evaluasi untuk peningkatan pelayanan selanjutnya. Oleh karena itu penulis akan merancang dan membuat sebuah aplikasi yang sekaligus ditujukan sebagai tugas akhir dengan judul.

**“RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI PENILAIAN KUALITAS  
PELAYANAN PEMASARAN PRODUK DEPOSITO DAN SBN  
TERHADAP PENINGKATAN KEPUASAN NASABAH DENGAN  
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) PADA PT.  
BANK INA PERDANA TBK”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu:

1. Nasabah Bank Ina Perdana tidak dapat memberikan penilaian pelayanan dari pelayanan yang mereka dapatkan, dikarenakan belum adanya website/aplikasi sebagai sarana dalam memberikan penilaian kinerja.
2. Bank Ina Perdana membutuhkan suatu Rancang bangun sistem informasi yang memungkinkan untuk nasabah memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima dari tim Marketing.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Membangun sebuah sistem informasi penilaian kepuasan nasabah dalam setiap pelayanan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) sebagai bahan evaluasi dalam peningkatan pelayanan yang ada di PT. Bank Ina Perdana Tbk.
2. Menganalisis kesesuaian antara penilaian tingkat kinerja layanan oleh nasabah dan tingkat kepentingan kegiatan pelayanan yang perlu dipenuhi, untuk meningkatkan performa masing-masing Marketing dan meningkatkan keseluruhan kualitas layanan.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Mengimplementasikan sistem penilaian kualitas pelayanan di PT. Bank Ina Perdana, Tbk dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang terkomputerisasi dan terintegrasi.
2. Rancang bangun sistem informasi penilaian kualitas pelayanan dengan menggunakan metode IPA dapat membantu Bank Ina Perdana dalam meningkatkan kualitas pelayanan, berdasarkan harapan Nasabah dengan hasil yang lebih sistematis dan akurat.

### **1.5 Ruang Lingkup**

Adapun ruang lingkup permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Subjek pada penelitian ini adalah nasabah baru & nasabah existing.
2. Sistem yang dibuat merupakan penilaian kualitas pelayanan berbasis website dengan analisa pengukuran tingkat kepuasan dengan metode *Importance Performance Analysis*.
3. Sistem ini memberikan informasi laporan kualitas pelayanan berdasarkan nasabah baru, nasabah existing.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan penelitian ini merupakan garis besar penyusunan yang memudahkan jalan pikiran dalam memahami secara keseluruhan isi penelitian ini. Sistematika penulisan laporan ini terdiri dari:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan pendahuluan yang didalamnya berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, ruang lingkup, dan sistematika penulisan.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini menjelaskan tentang beberapa teori – teori yang mendukung dalam konsep dasar sistem dan peralatan pendukungnya. Dan juga menjelaskan tentang *usecase diagram*, *activity diagram*, skenario.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bagian ini menjelaskan tentang kerangka pemikiran, pengumpulan data, metodologi pengembangan sistem, waktu dan tempat penelitian serta alat dan bahan yang digunakan untuk penulisan laporan penelitian.

## **BAB IV PERANCANGAN DAN IMPLEMENTASI**

Pada bab ini dijelaskan tentang *usecase diagram*, skenario, *activity diagram*, spesifikasi dokumen masukan, spesifikasi dokumen keluaran, identifikasi solusi sistem.

## **BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini diuraikan mengenai hasil dan pembahasan mengenai tampilan aplikasi berdasarkan dari akses kategori level, kemudian di jelaskan juga uji coba aplikasi berdasarkan uji coba structural fungsional dan validasi.

## **BAB VI KESIMPULAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari seluruh pembahasan laporan dan saran-saran yang di perlukan dalam pengembangan sistem tersebut.