

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Peran teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh bisnis. Salah satu teknologi yang benar-benar yang membawa revolusi informasi dimasyarakat adalah teknologi internet dan dianggap sebagai gelombang ketiga revolusi setelah pertanian dan revolusi industri. Salah satu pelayanan yang dilakukan yaitu pada proses transaksi pembayaran. Sejalan dengan perkembangan zaman ditemukan cara yang paling efektif dan efisien untuk melakukan transaksi pembayaran yaitu dengan menggunakan berbagai aplikasi-aplikasi yang telah ada.

Perkembangan teknologi internet ini digunakan oleh industri perbankan untuk memberikan pelayanan kepada para pengguna. Peluang ini digunakan oleh bank-bank yang ada di Indonesia baik bank pemerintah maupun swasta, karena media internet adalah suatu inovasi yang cukup memberi peluang dan menantang dalam pengembangannya. Perkembangan layanan yang dilakukan perbankan berbasis teknologi dalam bentuk internet banking. Mobile banking yang berbasis handphone, penggunaan ATM (*Authomatic Teller Machine*), Credit Card dan lain sebagainya merupakan keharusan bagi bank-bank yang ada di Indonesia.

Memberikan pelayanan bagi kepuasan pengguna, perbankan harus banyak melakukan terobosan-terobosan dan inovasi terhadap kemajuan teknologinya dalam melayani kebutuhan konsumennya. Apalagi dimasa sekarang ini, masyarakat

cenderung menginginkan segala sesuatu itu mudah, cepat, nyaman, bebas. Nasabah atau pengguna umumnya akan memilih bank yang mampu memberikan manfaat dan keuntungan maksimal dengan resiko pengorbanan yang kecil. Kenyataan yang dialami pada usaha perbankan, bahwa nasabah sering berpindah bank demi suatu pelayanan yang baik. Hampir semua bank berlomba-lomba untuk menciptakan teknologi terbaru dan tercanggih, supaya tidak ketinggalan dengan bank pesaing, serta dapat menarik minat nasabah untuk mencoba produk yang ditawarkan. Bank Sinarmas dengan layanan aplikasi Simobi nya mencoba menawarkan suatu teknologi perbankan yang praktis, mudah dan aman untuk digunakan oleh penggunanya.

Sejumlah ahli pemasaran mengidentifikasi bahwa ATM, internet banking dan telephone banking sebagai hal yang mendasar dari produk retail banking. Pada kajian umum service quality atau kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sering diidentifikasi sebagai upaya untuk memprediksi kinerja suatu keuangan perusahaan. Oleh karenanya bank harus memberikan nilai pelayanan yang tinggi kepada nasabahnya atau pengguna dari aplikasinya.

Dari uraian diatas menunjukkan bahwa upaya bank dalam pengembangan aplikasinya harus terus dilakukan untuk memberikan kepuasan lebih kepada penggunadalam bertransaksi. Kemudahan, kenyamanan, keamanan pengguna dalam bertransaksi terutama pada transaksi pembayaran perbankan juga harus diperhatikan untuk memberikan kepuasan.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menganalisa kualitas pelayanan sistem informasi pada aplikasi

Simobi pada Bank Sinarmas tersebut. Dalam jurnal Informatika Polinema, Zeini Ikrawan, dkk (2015) mengatakan Importance Performance Analysis (IPA) adalah sebuah teknik analisis deskriptif yang diperkenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James tahun 1977. Importance Performance Analysis adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka (konsumen). Awalnya, Martilla dan James memaksudkan metode ini untuk digunakan dalam bidang riset pemasaran dan perilaku konsumen. Kendati demikian, pada perkembangan selanjutnya, kini penggunaannya telah meluas pada riset-riset pelayanan rumah sakit, pariwisata, sekolah, bahkan hingga analisis atas kinerja birokrasi publik (pemerintahan).

Berdasarkan permasalahan diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan melakukan analisa kualitas pelayanan guna mengimplementasikan ilmu yang dipelajari untuk menyelesaikan permasalahan yang ada melalui analisa sistem informasi dengan mengangkat judul “ANALISA KUALITAS PELAYANAN SISTEM INFORMASI PADA TRANSAKSI PEMBAYARAN MENGGUNAKAN *METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) PADA APLIKASI SIMOBI BANK SINARMAS”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan studi kasus yang telah diuraikan pada latar belakang, maka dapat diambil perumusan masalah yaitu metode yang digunakan untuk menganalisa sistem

informasi yang telah ada tersebut dapat memberikan manfaat bagi perusahaan. Untuk lebih mendetailkan permasalahan tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan sistem informasi pada transaksi pembayaran pada aplikasi Simobi Bank Sinarmas terhadap pengguna?
2. Indikator atau atribut apa saja yang harus menjadi perhatian dan indikator yang perlu dipertahankan kualitasnya?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian dan analisa kualitas pelayanan ini terarah dan permasalahan yang dibahas tidak keluar dari topik pembahasan maka perlu adanya batasan masalah. Dalam hal ini penulis membatasi penelitian hanya membahas masalah kualitas pelayanan pada transaksi pembayarannya saja pada aplikasi Simobi Bank Sinarmas, ruang lingkup daerah penelitian juga dibatasi yaitu pada pengguna aplikasi bank simobi di sekitar bank sinarmas daerah Perawang, Pekanbaru.

1.4 Hipotesa

Hipotesa penelitian merupakan jawaban sementara terhadap pertanyaan yang dikemukakan dalam perumusan masalah. Berdasarkan permasalahan di atas, karena komputer merupakan suatu sarana pengolahan data yang baik dalam manipulasi data sehingga menghasilkan informasi yang diharapkan, maka dugaan sementara dari penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan pada penelitian ini dapat mengetahui kualitas pelayanan sistem informasi pada transaksi pembayaran aplikasi Simobi Bank Sinarmas.
2. Diharapkan Dapat mengetahui indikator atau atribut apa saja yang harus menjadi perhatian dan indikator yang perlu dipertahankan kualitasnya

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penulis melakukan penelitian ini adalah:

1. Menganalisa kualitas pelayanan sistem informasi pada transaksi pembayaran menggunakan metode IPA.
2. Mengetahui respon pengguna terhadap aplikasi yang digunakan termasuk pada transaksi pembayaran.
3. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna dalam menerima pelayanan saat melakukan transaksi.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian bagi penulis adalah memberikan pemahaman pada penulis tentang sampai sejauh mana kualitas pelayanan system informasi pada transaksi pembayaran tersebut. Dan manfaat penelitian bagi perusahaan yaitu:

1. Peningkatan kualitas pelayanan system informasi pada transaksi pembayaran agar konsumen merasa puas saat melakukan transaksi tersebut.
2. Pengembangan aplikasi supaya lebih maju dan dapat mempertahankan citra aplikasi.

1.7 Tinjauan Umum Perusahaan

1.7.1 Sejarah Perusahaan

PT Bank Sinarmas Tbk. didirikan pada 18 Agustus 1989 berdasarkan Akta No. 52 tanggal 18 Agustus 1989 dari Buniarti Tjandra, S.H., Notaris di Jakarta, dengan nama PT Bank Shinta Indonesia dan telah diubah dengan Akta No. 91 tanggal 15 September 1989 dari notaris yang sama.

Bank memperoleh status sebagai Bank Umum Devisa tahun 1995. Tahun 2005, perjalanan Bank memasuki babak baru setelah PT Sinar Mas Multiartha Tbk., perusahaan *financial services* yang berada di bawah Kelompok Usaha Sinar Mas mengambil alih 21% saham di PT Bank Shinta Indonesia.

Pada Desember 2006 Bank berganti nama menjadi PT Bank Sinarmas. Pergantian nama tersebut telah disetujui melalui Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa yang tertuang dalam Akta No. 1 tanggal 21 November 2006 dari Triphosa Lily Ekadewi, S.H., notaris di Jakarta.

Pada tahun 2009, Bank Sinarmas memperoleh ijin untuk pendirian Unit Usaha Syariah (UUS), berdasarkan Keputusan Deputy Gubernur Bank Indonesia No. 11/13/KEP. Dpg/2009 Tentang Pemberian Izin Usaha Unit Usaha Syariah (UUS) PT Bank Sinarmas dan di tahun yang sama Bank memperoleh pengesahan dari Bapepam (sekarang OJK) untuk melakukan kegiatan usaha Wali Amanat.

Pada 13 Desember 2010, Bank Sinarmas melakukan Penawaran Saham Umum Perdana (Initial Public Offering /IPO) dengan struktur permodalan sebesar

Rp728 miliar dan dengan mengeluarkan Waran Seri I. Adapun aksi korporasi yang dilakukan Bank Sinarmas setelah IPO adalah sebagai berikut :

1. Tahun 2012 Bank melakukan Penawaran Umum Terbatas I dan dengan mengeluarkan waran seri II.
2. Tahun 2014 Bank melakukan Penambahan Modal Tanpa Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (PMTHEMETD).
3. Tahun 2016 Bank melakukan Penawaran Umum Terbatas II dan dengan mengeluarkan Waran Seri III.

1.7.2 Visi

"Menjadi Bank terkemuka di Indonesia dengan jaringan distribusi yang terintegrasi dan layanan yang prima".

1.7.3 Misi

1. Memperluas jaringan kantor untuk penetrasi pasar dan pembiayaan pada sentra-sentra konsumen, UKM dan sektor usaha skala korporasi.
2. Memperluas basis nasabah, mulai dari nasabah kecil hingga korporasi, melalui kerja sama dengan lembaga keuangan maupun mitra usaha lainnya.
3. Meningkatkan kemampuan Teknologi Informasi dan Sumber Daya Manusia dalam rangka memberikan layanan terbaik melalui *payment system* yang lengkap.

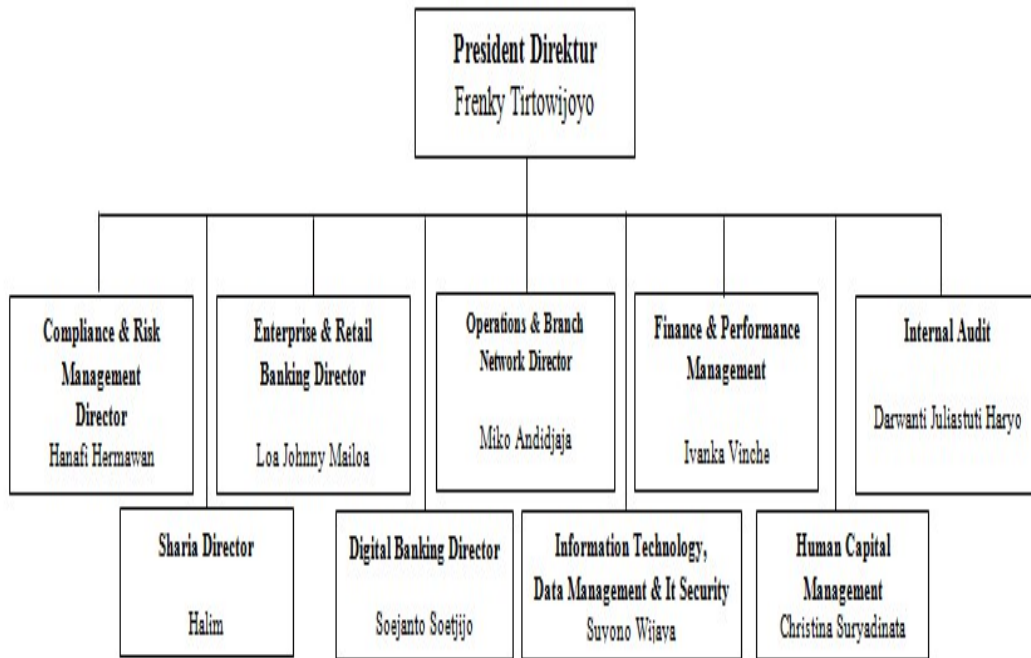
4. Membudayakan sistem Manajemen Risiko sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan *Good Corporate Government* (GCG).

1.7.4 Struktur Organisasi

Struktur organisasi perusahaan dapat diartikan sebagai sebuah garis bertingkat (hierarki), yang berisi komponen-komponen penyusun perusahaan. Struktur tersebut akan menggambarkan dengan jelas kedudukan, fungsi, hak dan kewajiban dari masing-masing posisi yang ada dalam lingkup perusahaan tersebut.

Tentunya, hal ini bertujuan agar setiap komponen dalam perusahaan bisa berfungsi secara optimal, dan roda perusahaan bisa senantiasa bergerak secara efektif dan efisien. Dalam struktur perusahaan ini terdapat beberapa personil atau bagian yang tergolong dalam jajaran inti struktur perusahaan, atau yang biasa disebut dengan petinggi perusahaan. Yang terdiri dari dewan direksi (direktur utama, wakil direktur utama, para direktur), para manajer, dan kepala divisi atau departemen. Dan pada susunan di bawahnya terdapat staf-staf dan para pekerja.

Untuk lebih jelasnya mengenai bentuk struktur organisasi, maka disajikan dalam bentuk bagan organisasi seperti pada Gambar 1.1



Sumber: www.banksinarmas.com

Gambar 1.1 Struktur Organisasi Perusahaan

Dari struktur organisasi dapat dilihat dengan jelas pembagian tugas dan kedudukan serta tanggungjawab dari masing-masing bagian tersebut. Dibawah ini merupakan penjelasan mengenai tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian, yaitu:

1.7.4.1 *President director*

Tugas tanggung jawab dan wewenang president director yaitu;

1. Memutuskan dan menentukan peraturan dan kebijakan tertinggi perusahaan
2. Bertanggung jawab dalam memimpin dan menjalankan perusahaan

3. Bertanggung jawab atas kerugian yang dihadapi perusahaan termasuk juga keuntungan perusahaan.
4. Merencanakan serta mengembangkan sumber-sumber pendapatan dan pembelanjaan kekayaan perusahaan.

1.7.4.2 *Compliance & Risk Management Director*

Tugas dan tanggung jawab meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. Merumuskan strategi guna mendorong terciptanya Budaya Kepatuhan Bank.
2. Mengusulkan kebijakan kepatuhan atau prinsip-prinsip kepatuhan yang ditetapkan oleh Direksi.
3. Menerapkan sistem dan prosedur kepatuhan yang akan digunakan untuk menyusun ketentuan dan pedoman internal Bank.
4. Memastikan bahwa seluruh kebijakan, ketentuan, sistem, dan prosedur, serta kegiatan usaha yang dilakukan Bank telah sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

1.7.4.3 *Enterprise & Retail Banking Director*

Direktur pemasaran merupakan jabatan seseorang yang bertanggung jawab pada operasi pemasaran secara keseluruhan perusahaan. Tugas direktur pemasaran secara umum adalah merencanakan, mengarahkan dan mengawasi seluruh kegiatan pemasaran perusahaan. seorang direktur pemasaran harus

memiliki keterampilan dan kreativitas dalam pemasaran. Namun selain direktur pemasaran juga harus memiliki pengetahuan mengenai perencanaan anggaran, agar dapat sesuai dengan perencanaan.

1.7.4.4 *Digital Banking Direktor*

Tugas dan tanggung jawab direktur digital bank yaitu mengarahkan, mengevaluasi, serta mensosialisasikan kebijakan dan strategi dibidang Digital Banking.

1.7.4.5 *Operations & Branch Network Direktor*

Berikut ini merupakan tugas dan tanggung jawab direktur operasional:

1. Merencanakan, melaksanakan dan mengawasi seluruh pelaksanaan operasional perusahaan.
2. Membuat standar perusahaan mengenai semua proses operasional, produksi, proyek dan kualitas hasil produksi.
3. Membantu tugas-tugas direktur utama.
4. Mengecek, mengawasi dan menentukan semua kebutuhan dalam proses operasional perusahaan.

1.7.4.6 *Information Technology, Data Management & IT Security*

Tugas dan tanggung jawab direktur TI adalah mengawasi semua fungsi TI diperusahaan. Bertanggung jawab atas tim manajer TI dan mengelola operasi teknologi perusahaan serta penerapan sistem dan kebijakan Teknologi Informasi. Direktur TI mengawasi kepemimpinan, visi, sasaran dan tujuan

jangka panjang dari infrastruktur dan pengirim TI, termasuk pusat data, jaringan suara/data, dan lingkungan server.

1.7.4.7 *Finance and Performance Managment*

Tugas dan tanggung jawab manajer keuangan yaitu mengambil keputusan yang berkaitan dengan investasi, mengambil keputusan yang berkaitan dengan pembelanjaan, mengambil keputusan yang berkaitan dengan deviden, merencanakan, mengatur, dan mengontrol perencanaan, laporan dan pembiayaan perusahaan.

1.7.4.8 *Human Capital Management*

Tugas dari Human Capital Management, antara lain:

1. Melakukan proses rekrutmen karyawan.
2. Memberikan Job Desc dalam struktur organisasi.
3. Mengukur beban kerja karyawan.
4. Memvalidasi data.
5. Menghitung penyusutan perlengkapan dan peralatan kerja karyawan
6. Mengurus gaji karyawan.

1.7.4.9 *Internal Audit*

Tugas dan tanggung jawab unit audit internal, meliputi:

- a. Menyusun dan melaksanakan rencana audit internal tahunan.
- b. Menguji dan mengevaluasi pelaksanaan pengendalian internal dan sistem manajemen resiko sesuai dengan kebijakan perseroan

- c. Melakukan pemeriksaan dan penilaian atas efisiensi dan efektivitas di bidang keuangan, akuntansi, operasional, sumber daya manusia, pemasaran, teknologi informasi dan kegiatan lainnya.
- d. Memberikan saran perbaikan dan informasi yang objektif tentang kegiatan yang diperiksa pada semua tingkat manajemen.