

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Setiap perusahaan memiliki sistem informasi yang berbeda-beda baik itu secara manual ataupun terintegrasi dengan teknologi tertentu seperti komputer. Kebutuhan akan informasi sangatlah penting bagi perusahaan yang mana memudahkan dalam pengolahan data dan pencarian data. Penggunaan sistem informasi dilakukan untuk pengambilan keputusan seorang manajer ataupun membantu kerja karyawan dalam menginput data maupun melihat hasil kerja yang telah dimasukan. Komputer adalah salah satu alat teknologi yang menyajikan informasi dengan berbagai program aplikasi didalamnya. Adanya sistem informasi bertujuan untuk menyederhanakan dan mengelompokkan informasi sebagai data yang valid untuk meningkatkan kualitas informasi serta mampu memberikan solusi masalah dikemudian hari dan dapat dikembangkan lagi sistem informasi menjadi lebih baik.

Hampir seluruh perusahaan di Indonesia saat ini sudah memakai sistem informasi baik yang sederhana hingga yang rumit sekalipun. Mulai dari perusahaan yang bergerak di bidang teknologi informasi, manufaktur, perbankan, konstruksi, pertambangan, perminyakan, perdagangan, dan lain-lainnya. Salah satunya adalah perusahaan perbankan. Perbankan sangat membutuhkan sistem informasi untuk mengolah data nasabah, memberikan

layanan kepada nasabah, mengelola simpanan nasabah serta memajukan dan mengembangkan bank itu sendiri. Ada dua jenis bank bila dilihat dari penentuan harga, yakni: bank konvensional dan bank syariah. Bank konvensional menggunakan sistem bunga dalam proses pengumpulan maupun penyaluran dana.

Menurut Dahlan Siamat (2005:407) bank syariah adalah kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah dan dalam menjalankan operasinya tidak menggunakan sistem bunga sebagai dasar penentuan imbalan yang akan diterima atas pembiayaan yang diberikan dan atau pemberian imbalan atas dana masyarakat. Menurut Dahlan Siamat (2005:410) Sejak digulirkannya sistem perbankan syariah pada awal tahun 1990-an, sudah terdapat dua bank yang beroperasi penuh sebagai bank syariah yaitu PT. Bank Muamalat Indonesia dan PT. Bank Syariah Mandiri. PT. Bank Syariah Mandiri adalah bank kedua yang menjadi bank syariah di Indonesia.

PT. Bank Syariah Mandiri (Persero) adalah bank umum syariah yang mana memiliki tugas seperti bank lainnya, yakni menghimpun dana, menyalurkan dana serta mengelola dana nasabah tersebut dengan prinsip-prinsip syariah islam sehingga bermanfaat untuk semua nasabah. Saat ini sudah mulai banyak bank syariah, unit usaha syariah hingga BPR syariah sudah mulai tumbuh dan berkembang di Indonesia.

Dalam menghadapi tantangan dengan pesaing yang lain, PT. Bank Syariah Mandiri selalu memberikan inovasi untuk kemudahan para nasabah

baik saat bertransaksi hingga informasi yang dibutuhkan. Selain produk pendanaan seperti tabungan, giro, deposito, dan berbagai macam lainnya juga bisa melakukan peminjaman seperti pembiayaan warung mikro, pembiayaan KUR Mikro, modal kerja dan investasi. Saat ini, pembiayaan warung mikro sangat digemari masyarakat untuk meminjam dana guna keperluan usaha. Berikut adalah data nasabah pembiayaan mikro pada tahun 2013 yang mengajukan dana pinjaman baik yang disetujui maupun yang ditolak.

Tabel 1.1
Daftar nasabah dan plafon pengajuan nasabah mikro PT. Bank
Syariah Mandiri Bandung Tahun 2013

| No. | Rincian | Jumlah nasabah | Plafon pengajuan | Persentase |
|-----|------------------------|----------------|---------------------|------------|
| 1. | Nasabah yang disetujui | 2880 | Rp. 144.000.000.000 | 60% |
| 2. | Nasabah yang ditolak | 1920 | Rp. 96.000.000.000 | 40% |
| | Total | 4800 | Rp. 240.000.000.000 | 100% |

Sumber: data dari Kantor Area Mikro BSM - Cimahi.

Dari tabel 1.1 bisa dilihat bahwa pada tahun 2013 saja sebanyak 4800 orang/badan usaha menjadi nasabah mikro PT. Bank Syariah Mandiri Bandung. Nasabah yang disetujui sebanyak 2880 orang/badan usaha dengan total plafon pengajuan Rp. 144 miliar, sedangkan nasabah yang ditolak sebanyak 1920 orang/badan usaha dengan total plafon pengajuan Rp. 96 miliar. Artinya dana yang disalurkan untuk masyarakat berwirausaha cukup besar dan Bank Syariah Mandiri cukup memberi perhatian modal kerja bagi suatu usaha mikro.

Seiring dengan bertambahnya nasabah mikro yang tiap bulannya terus-menerus bertambah jumlahnya, PT. Bank Syariah Mandiri harus bisa mengelola nasabah yang telah menerima dana pinjaman agar tidak terjadi kredit macet. Maka dari itu dibutuhkan pengawasan yang ketat serta memelihara hubungan baik dengan nasabah supaya terjalin komunikasi dua arah yang saling menguntungkan satu dengan yang lain. Para karyawan yang menangani pembiayaan mikro juga harus dibekali dengan informasi yang akurat mengenai nasabah sehingga mengetahui nasabah tersebut dapat membayar angsurannya secara lancar atau tidak, sudah lunas atau tidak dan sebagainya.

Adapun alat bantu untuk memudahkan para karyawan warung mikro dalam menjalankan tugasnya, salah satunya adalah Sistem Informasi pembiayaan Mikro (SIPM), yakni *Micro Banking & Hajj Division Portal* (MHD Portal). Akan tetapi, sistem ini dirasa kurang memberikan kontribusi yang maksimal dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Ini dikarenakan sistem informasi pembiayaan mikro masih memiliki kekurangan seperti, sebagian *software* dan *hardware* komputer pada outlet warung mikro belum di *upgrde* maupun di *update*, masih terjadi kesalahan dalam penginputan data nasabah dan jaringan komputer untuk mengakses SIPM belum stabil sehingga sulit dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan manajemen terhadap informasi pembiayaan mikro.

Menurut Seddon (1997:242) penggunaan sistem informasi adalah perilaku yang muncul akibat adanya keuntungan atas pemakaian sistem informasi tersebut. Artinya sistem informasi tersebut digunakan untuk mengambil keuntungan / manfaat yang dihasilkan oleh sistem tersebut. Selain itu, terdapat model kesuksesan sistem informasi yang berasal dari DeLone dan McLean (2003) dalam buku jogiyanto (2007:107) terdapat enam pengukuran kesuksesan sistem informasi yakni, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, intensitas pengguna, kepuasan pengguna dan manfaat-manfaat bersih.

Dari model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean (2003) dapat digunakan sebagai acuan dalam menentukan tingkat keberhasilan suatu sistem informasi terhadap kepuasan pengguna. Untuk itu diperlukan sebuah survey mengenai kepuasan pengguna sistem informasi dilihat dari kualitas sistem tersebut.

Berikut merupakan hasil dari kuesioner pra penelitian mengenai kepuasan pengguna dengan menggunakan 5 indikator dari dimensi kualitas sistem, yakni: kemudahan pengguna, isi basis data, waktu respon, akurasi data dan keluwesan sistem. Kuesioner ini diberikan kepada 20 orang responden karyawan Warung Mikro PT. Bank Syariah Mandiri Area Bandung.

Tabel 1.2
Kepuasan Pengguna Berdasarkan Indikator Kemudahan Pengguna

| Tingkat Kepuasan | Frekuensi |
|-------------------|-----------|
| Sangat Puas | 1 |
| Puas | 10 |
| Cukup Puas | 8 |
| Tidak Puas | 1 |
| Sangat Tidak Puas | 0 |
| Total | 20 |

Sumber: Kuesioner Pra Penelitian, Juli 2014

Tabel 1.2 diatas menjelaskan penilaian responden terhadap kepuasan pengguna pada kualitas sistem yang ditinjau dari indikator kemudahan pengguna. Indikator ini berkaitan dengan kemampuan karyawan sebagai pengguna sistem informasi dapat dengan mudah menggunakan dan mengakses SIPM. Indikator kemudahan pengguna meliputi: kemudahan menggunakan *software* dalam SIPM oleh karyawan, kemudahan mengakses *software* dalam SIPM oleh karyawan dan kestabilan jaringan komputer SIPM oleh karyawan.

Tabel 1.3
Kepuasan Pengguna Berdasarkan Indikator Isi Basis Data

| Tingkat Kepuasan | Frekuensi |
|-------------------|-----------|
| Sangat Puas | 1 |
| Puas | 3 |
| Cukup Puas | 8 |
| Tidak Puas | 8 |
| Sangat Tidak Puas | 0 |
| Total | 20 |

Sumber: Kuesioner Pra Penelitian, Juli 2014

Tabel 1.3 diatas menjelaskan penilaian responden terhadap kepuasan pengguna pada kualitas sistem yang ditinjau dari indikator isi basis data. Indikator ini berkaitan dengan kelengkapan dan kebaruan data

yang selalu di *update* oleh pengguna SIPM. Indikator isi basis data meliputi: kelengkapan *database* pada SIPM, pembaruan data nasabah yang ada di SIPM, dan keamanan serta kerahasiaan data nasabah mikro yang dijaga oleh perusahaan.

Tabel 1.4
Kepuasan Pengguna Berdasarkan Indikator Waktu Respon

| Tingkat Kepuasan | Frekuensi |
|-------------------------|------------------|
| Sangat Puas | 1 |
| Puas | 1 |
| Cukup Puas | 3 |
| Tidak Puas | 15 |
| Sangat Tidak Puas | 0 |
| Total | 20 |

Sumber: Kuesioner Pra Penelitian, Juli 2014

Tabel 1.4 diatas menjelaskan penilaian responden terhadap kepuasan pengguna pada kualitas sistem yang ditinjau dari indikator waktu respon. Indikator ini berkaitan dengan kecepatan waktu memindahkan data nasabah menggunakan SIPM menjadi sebuah informasi.

Tabel 1.5
Kepuasan Pengguna Berdasarkan Indikator Akurasi Data

| Tingkat Kepuasan | Frekuensi |
|-------------------------|------------------|
| Sangat Puas | 0 |
| Puas | 4 |
| Cukup Puas | 12 |
| Tidak Puas | 4 |
| Sangat Tidak Puas | 0 |
| Total | 20 |

Sumber: Kuesioner Pra Penelitian, Juli 2014

Tabel 1.5 diatas menjelaskan penilaian responden terhadap kepuasan pengguna pada kualitas sistem yang ditinjau dari indikator akurasi data. Indikator ini berkaitan dengan keakuratan dan kebenaran

terhadap data yang ada di dalam SIPM. Indikator akurasi data meliputi: meminimalisir kesalahan data nasabah warung mikro dan kesesuaian data nasabah mikro dengan kondisi sebenarnya.

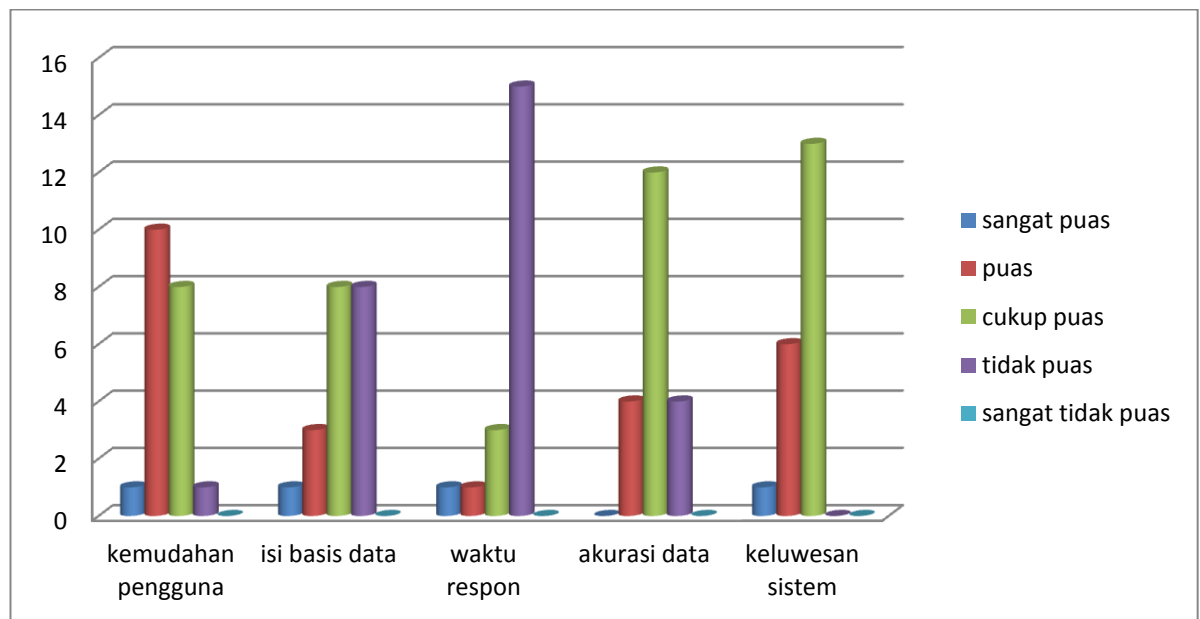
Tabel 1.6
Kepuasan Pengguna Berdasarkan Indikator Keluwesan Sistem

| Tingkat Kepuasan | Frekuensi |
|-------------------------|------------------|
| Sangat Puas | 1 |
| Puas | 6 |
| Cukup Puas | 13 |
| Tidak Puas | 0 |
| Sangat Tidak Puas | 0 |
| Total | 20 |

Sumber: Kuesioner Pra Penelitian, Juli 2014

Tabel 1.6 diatas menjelaskan penilaian responden terhadap kepuasan pengguna pada kualitas sistem yang ditinjau dari indikator keluwesan sistem. Indikator ini berkaitan dengan kemudahan dalam memperbaharui *software* dan *hardware* komputer dalam SIPM. Indikator keluwesan sistem meliputi: kemudahan SIPM untuk dilakukan *update software* di Warung Mikro dan kemudahan SIPM untuk dilakukan *upgrade hardware* di Warung Mikro.

Pada tabel-tabel diatas, telah diketahui indikator-indikator yang diteliti pada saat pra penelitian. Maka dari itu, berikut adalah diagram dari kepuasan pengguna Sistem Informasi Pembiayaan Mikro.



Sumber: hasil pengolahan data kuesioner pra Penelitian, Juli 2014

Gambar 1.1 Kepuasan Pengguna SIPM Berdasarkan Dimensi Kualitas Sistem

Gambar 1.1 menjelaskan kepuasan pengguna terhadap SIPM berdasarkan dimensi kualitas sistem. Kualitas SIPM yang dinilai sangat puas dengan frekuensi satu responden, yakni: indikator kemudahan pengguna, indikator isi basis data, indikator waktu respon dan indikator keluwesan sistem. Kualitas SIPM yang dinilai puas oleh karyawan terdapat pada seluruh indikator kualitas sistem dengan frekuensi sepuluh responden pada indikator kemudahan pengguna, tiga responden pada indikator isi basis data, satu responden pada indikator waktu respon, empat responden pada indikator akurasi data, dan enam responden pada indikator keluwesan sistem. Kualitas SIPM yang dinilai cukup puas juga terdapat pada seluruh indikator kualitas sistem dengan frekuensi delapan responden pada indikator kemudahan

pengguna, delapan responden pada indikator isi basis data, tiga responden pada indikator waktu respon, dua belas responden pada indikator akurasi data, dan tiga belas responden pada indikator keluwesan sistem. Kualitas SIPM yang dirasa tidak puas terdapat pada indikator kemudahan pengguna dengan frekuensi satu responden, pada indikator isi basis data delapan responden, pada indikator waktu respon lima belas responden, dan pada indikator akurasi data empat responden. Kualitas SIPM yang dirasa sangat tidak puas, tidak terdapat responden yang memilih kolom tersebut. Ini dikarenakan kualitas SIPM tidak terlalu buruk sehingga responden tidak memilih kolom ini.

Dari kuesioner diatas dapat dilihat masalah yang dirasakan para karyawan pengguna sistem informasi pembiayaan mikro adalah waktu pengolahan data menjadi informasi masih tidak puas dikarenakan perangkat komputer yang digunakan belum memadai dan syarat-syarat yang belum dilengkapi oleh nasabah juga menghambat waktu pengolahan data menjadi informasi. Serta kestabilan jaringan dalam mengakses SIPM terkadang masih ada gangguan.

Maka dari itu, Sistem Informasi Pembiayaan Mikro PT. Bank Syariah Mandiri Area Bandung perlu masukan untuk memperbaiki kualitas sistem tersebut dengan cara meneliti kepuasan para pengguna yakni karyawan sebagai pengguna Sistem Informasi Pembiayaan Mikro untuk meningkatkan kinerja karyawan serta kinerja perusahaan sehingga ini bisa menjadi salah satu hal yang strategis bagi *stakeholders*.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai sistem informasi pembiayaan mikro dalam bentuk skripsi yang berjudul: **“PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI PEMBIAYAAN MIKRO TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA (Studi Persepsional Pada Karyawan Outlet Warung Mikro PT. Bank Syariah Mandiri (Persero) Area Bandung)”**.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Industri perbankan adalah suatu industri dimana terjadinya perputaran uang yang begitu cepat diantara industri manapun. Salah satu bagian industri perbankan yang sekarang ini telah banyak di sosialisasikan adalah bank syariah. PT. Bank Syariah Mandiri (Persero) adalah bank umum syariah yang mana memiliki tugas seperti bank lainnya, yakni menghimpun dana, menyalurkan dana serta mengelola dana nasabah tersebut dengan prinsip-prinsip syariah islam sehingga bermanfaat untuk semua nasabah. Saat ini sudah mulai banyak bank syariah, unit usaha syariah hingga BPR syariah yang mana tumbuh dan berkembang di Indonesia.

PT. Bank Syariah Mandiri (Persero) perlu melakukan pengembangan dalam sistem informasi berbasis teknologi yang terbaru, maju dan modern untuk menunjang aktivitas pekerjaan terutama dalam hal penyediaan data dan

informasi nasabah pembiayaan mikro. Hal ini perlu diperhatikan oleh Divisi Pembiayaan Mikro PT. Bank Syariah Mandiri untuk dapat meningkatkan kualitas program aplikasi pembiayaan mikro supaya dapat membantu kinerja karyawan dengan memenuhi kebutuhan dalam penggunaan Sistem Informasi Pembiayaan Mikro, yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna Sistem Informasi tersebut. Kepuasan pengguna sistem informasi sangat penting, karena penerapan suatu sistem informasi dapat dikatakan berhasil apabila adanya perasaan puas dari pengguna sistem tersebut. Selain itu juga kepuasan pengguna dapat mempengaruhi kinerja orang tersebut yang mana juga mempengaruhi kinerja perusahaan. Supaya mencapai kepuasan pengguna Sistem Informasi Pembiayaan Mikro, maka Outlet Warung Mikro PT. Bank Syariah Mandiri (Persero) Area Bandung juga perlu memperhatikan kualitas sistem informasi yang dihasilkan.

1.2.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah melihat dari identifikasi masalah diatas, maka dari itu penulis merumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran Kualitas Sistem Informasi Pembiayaan Mikro pada Outlet Warung Mikro PT. Bank Syariah Mandiri (Persero) Area Bandung?
2. Bagaimana gambaran kepuasan pengguna Sistem Informasi Pembiayaan Mikro pada Outlet Warung Mikro PT. Bank Syariah Mandiri (Persero) Area Bandung?

3. Bagaimana pengaruh Kualitas Sistem Informasi Pembiayaan Mikro terhadap Kepuasan Pengguna pada Outlet Warung Mikro PT. Bank Syariah Mandiri (Persero) Area Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan penulis untuk mengetahui dan mempelajari:

1. Gambaran Kualitas Sistem Informasi Pembiayaan Mikro pada Outlet Warung Mikro PT. Bank Syariah Mandiri (Persero) Area Bandung.
2. Gambaran kepuasan pengguna Sistem Informasi Pembiayaan Mikro pada Outlet Warung Mikro PT. Bank Syariah Mandiri (Persero) Area Bandung.
3. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Pembiayaan Mikro terhadap Kepuasan Pengguna pada Outlet Warung Mikro PT. Bank Syariah Mandiri (Persero) Area Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan di bidang ilmu manajemen khususnya Sistem Informasi Manajemen yang berkaitan dengan Kualitas Sistem Informasi dan Kepuasan Pengguna.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran bagi Outlet Warung Mikro PT. Bank Syariah Mandiri (Persero) Area Bandung, khususnya mengenai Kepuasan Pengguna untuk mengetahui apakah sistem informasi yang digunakan sudah memenuhi kepuasan karyawan dalam bekerja atau belum serta bisa meningkatkan kinerja sistem yang ada.

Bagi penulis dan pembaca, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan atau materi penelitian lebih lanjut untuk diwaktu yang mendatang.