

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pertumbuhan industri jasa perbankan yang marak telah menimbulkan persaingan yang sangat ketat antar perusahaan. Di lain pihak, munculnya persaingan bisnis tersebut didorong pula oleh adanya perubahan perilaku konsumen yang semakin selektif dalam mengkonsumsi barang atau jasa yang mempunyai mutu yang baik.

Dewasa ini semua bank pemerintah maupun bank swasta nasional dituntut untuk senantiasa memberikan pelayanan terbaik yang sesuai dengan keinginan para nasabahnya. Bentuk pelayanan jasa perbankan adalah kesigapan, keterampilan dan keramahan petugas dalam melayani nasabah, serta dukungan sarana fisik. Melalui pemberian pelayanan jasa yang sesuai dengan harapan para nasabahnya maka diharapkan akan dapat memberikan kepuasan kepada nasabahnya, karena kepuasan nasabah merupakan aset yang berharga bagi suatu perusahaan. Demikian pula halnya pada PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Persero, yang sangat memperhatikan kualitas pelayanan jasa bank dengan tujuan agar menarik minat nasabah baru dan mempertahankan nasabah yang lama.

Kecepatan penyajian informasi dan akses data merupakan salah satu media pendukung organisasi untuk memberikan pelayanan yang baik. Karenanya, perancangan dan pengembangan suatu sistem informasi yang tepat dan optimal yang dapat membantu organisasi dalam melakukan pelayanan dengan baik sangat diperlukan. Dengan terwujudnya pengembangan sistem informasi ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja perusahaan yang pada akhirnya dengan dukungan aspek-aspek yang lain akan mampu mewujudkan suatu kemajuan bagi perusahaan tersebut. Apalagi dalam kenyataan sekarang ini, kebutuhan masyarakat maupun lembaga-lembaga akan berbagai informasi yang akurat dan *up to date* sudah tidak bisa ditangguhkan lagi.

Adapun bentuk pelayanan (*Customer Service*) yang dikehendaki oleh masyarakat dewasa ini adalah pelayanan yang komunikatif, informatif dan *comfortable* (Modul Standar Layanan BRI 2007) :

1. Komunikatif : Ciri pelayanan yang didasarkan pada kemampuan interpersonal yang baik sehingga komunikasi yang terjadi dapat memberikan manfaat bagi petugas dan pelanggan.
2. Informatif : Ciri pelayanan yang bisa memberikan informasi secara jelas, lengkap, segar dan benar-benar untuk kepuasan pelanggan.
3. *Comfortable* : Adalah situasi yang didukung oleh lingkungan yang menyenangkan.

Sistem komputerisasi merupakan salah satu syarat modernisasi dalam teknologi informasi. Dalam dunia Perbankan Indonesia, penggunaan sistem komputerisasi sudah sejak lama digunakan. Didukung dengan teknologi satelit transaksi perbankan dapat dilakukan secara *real-time* dan *online*.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu bank di Indonesia yang menggunakan teknologi komputerisasi via satelit. Saat ini transaksi perbankan yang dilakukan BRI di seluruh Indonesia telah dapat dilakukan secara *online*. Penggunaan komputerisasi secara *online* ini salah satunya dilakukan pada Unit Pelayanan Nasabah (UPN) BRI dengan menggunakan *software* jaringan khusus BRI yaitu BRInets. Penggunaan *software* ini berbasiskan terminologi jaringan *Wide Area Network* (WAN).

Dalam aplikasinya setiap catatan transaksi atau pembukuan yang dilakukan akan tercatat dalam *database* kantor pusat (*Core Banking*) di Jakarta. BRInets adalah *software* pengolahan rekening nasabah yang digunakan oleh BRI untuk menghasilkan data keuangan dan mempercepat pengambilan keputusan dalam pelayanan nasabah.

Software BRInets ini merupakan *software* pengolahan rekening yang dibuat oleh perusahaan *software* Silverlake di Singapura. BRInets sendiri diperkenalkan oleh PT ASABA yang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pengadaan dan perawatan komputer untuk seluruh kantor BRI di Indonesia. *Software* BRInets sangat diperlukan UPN dalam mengakses data nasabah. Aplikasi yang digunakan UPN (*Deskman*) adalah aplikasi BRInets yaitu *software* pengolahan rekening nasabah untuk menghasilkan data keuangan dan mempercepat pengambilan keputusan dalam pelayanan nasabah yang di dalamnya mengenai pembuatan *Customer Information File*, Pembukaan Rekening, Pengaktifan Rekening, Pengelolaan Buku Tabungan, Pemblokiran Rekening dan Penutupan Rekening.

*Software* BRInets sangat diperlukan UPN dalam mengakses data nasabah yang ingin melakukan transaksi perbankan BRI. Karena di dalam *software* BRInets sendiri terdapat *shortcut account* yang merupakan fasilitas bagi produk-produk BRI. Dalam pembahasan ini hanya akan difokuskan pada fasilitas pembentukan *Customer Information File* (CIF) atau data pribadi bagi nasabah yang ingin mempunyai Rekening BritAma.

Berikut ini adalah istilah-istilah yang dipakai dalam Layanan Tabungan (Modul Standar Layanan BRI 2007) :

- a. Unit Kerja Asal adalah unit kerja BRI tempat nasabah melakukan pembukaan rekening.
- b. Unit Kerja Transaksi adalah unit kerja BRI tempat nasabah melakukan penyetoran atau penarikan rekening.
- c. Data statis adalah data penabung BritAma yang dicatat pada sistem sesuai dengan dokumen pada aplikasi pembukaan rekening.
- d. *Print Out* Data Statis adalah cetakan yang memuat data penabung dan data BritAma sesuai yang terdapat pada sistem dan dicetak pada saat pembukaan dan pada saat perubahan data statis.
- e. Buku Tabungan (Butab) adalah buku yang diterbitkan oleh BRI dengan desain BritAma atas nama nasabah yang dipergunakan untuk mencatat seluruh transaksi.
- f. Penarikan adalah pengambilan tunai atau non tunai pada suatu rekening.
- g. Pemblokiran adalah pembekuan terhadap rekening atau saldo yang dilaksanakan untuk kepentingan Bank sesuai perjanjian dengan nasabah, atas permintaan nasabah pemilik rekening, permintaan Kejaksaan atau Kepolisian atau sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dalam aplikasi BRInets ini dibutuhkan perangkat keras (*Hardware*) dan perangkat lunak (*Software*) yang mendukung agar dapat sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, begitu juga dengan pengguna sistem (*Brainware*) untuk dapat menjalankan aplikasi BRInets ini dengan baik. Adapun kebutuhan perangkat keras (*Hardware*) tersebut adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Spesifikasi Hardware**

<b>Hardware</b>	<b>Keterangan</b>
<i>MotherBoard</i>	Disesuaikan dengan prosesor
<i>Processor</i>	Intel P4
<i>R A M</i>	DDR 512 MB 400 Mhz
<i>Hardisk</i>	80 GB 7200 RPM ATA
<i>V G A</i>	128 MB
<i>CD – RW</i>	CD-RW Asus 52x32x52x
<i>Floppy Disk</i>	Panasonic 1,44
<i>Monitor</i>	15”
<i>Mouse</i>	PS2 Standard
<i>Keyboard</i>	PS2 Standard
<i>Stabiliser</i>	Standar
<i>U P S</i>	600 VA
<i>Printer – Passbook</i>	
<i>NIC Card</i>	
<i>Hub / Switch</i>	
<i>UTP Cable</i>	RJ – 45 Connector

Sumber : BRI Unit Banjaran

Kebutuhan dari perangkat lunak (*Software*) yang mendukung aplikasi BRInets adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.2**  
**Spesifikasi Software**

<b>Spesifikasi Software</b>
Sistem Operasi <i>Ms. Window XP Proffesional</i> SP1 atau SP2
<i>PHP</i> sebagai bahasa pemrograman
<i>Adobe Photoshop</i> dan <i>Macromedia Flash</i> sebagai <i>Editor</i> <i>Multimediana</i> .
<i>SQL Server 2000</i> sebagai Basis Datanya

Sumber : BRI Unit Banjaran

Kebutuhan akan *Hardware* dan *Software* yang mendukung aplikasi BRInets telah dikemukakan di atas, sedangkan untuk kebutuhan pengguna sistem (*Brainware*) yang mendukung adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.3**  
**Spesifikasi *Brainware***

<i>Brainware</i>	Keterangan
a. Kepala Unit (Ka Unit)	User ini memiliki hak penuh untuk melakukan pengaturan sistem, diantaranya adalah mengaktifkan rekening, mengesahkan butab, mengesahkan ( <i>approval</i> ) transaksi penarikan maupun pemindahbukuan, memblokir rekening, saldo dan kartu, menyimpan PIN.
b. Unit Pelayanan Nasabah (UPN)	User ini bertugas menginput data seperti data nasabah, nomor rekening, nomor seri butab dan mencetak data statis.
c. <i>Teller</i>	User ini mempunyai hak untuk transaksi seperti transaksi pengambilan, transaksi pemindahbukuan, transaksi pending pada butab, melakukan penggantian butab serta memvalidasi tanda setoran.

Sumber : BRI Unit Banjaran

Peranan sistem informasi yang ada di BRI Cabang Majalaya Unit Banjaran dapat menunjang dalam melakukan segala kegiatan, dan berikut ini merupakan permasalahan yang terjadi pada penerapan Aplikasi BRInets bagi UPN di BRI berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Unit BRI Banjaran, Bapak Tutun Yanuar, SE pada tanggal 10 April 2008, diantaranya adalah :



**Tabel 1.4**  
**Masalah yang ada di BRI Unit Banjaran**

<b>Sistem</b>	<b>Permasalahan</b>	<b>Solusi</b>
Perangkat Keras ( <i>Hardware</i> )	Perangkat <i>Printer Passbook</i> yang rusak	- Melakukan pemeliharaan yang baik terhadap perangkat. - Menyediakan anggaran lebih untuk biaya tidak terduga.
Perangkat Lunak ( <i>Software</i> )	Tidak ada	Sudah sesuai dengan kebutuhan
Pengguna Sistem ( <i>Brainware</i> )	Kesalahan pemasukan data yang disebabkan oleh kelalaian pihak UPN	Perlu adanya pelatihan yang <i>sustainable</i> untuk membentuk sumber daya manusia (SDM) yang handal bagi optimalisasi penggunaan sistem informasi.
Pengguna Akhir (Nasabah)	Adanya keluhan mengenai pengambilan tabungan yang disebabkan ketidak pahaman nasabah mengenai peraturan pengambilan tabungan.	UPN harus secara rinci menjelaskan peraturan mengenai pengambilan tabungan dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh nasabah.

Sumber : Hasil Wawancara dengan Ka Unit BRI Banjaran

Di Bank BRI, perhatian terhadap upaya peningkatan mutu pelayanan sudah sejak lama dicanangkan. Hal ini terbukti dari pelatihan-pelatihan yang diselenggarakan sejak pertama kali seseorang diterima menjadi pegawai, seperti diadakannya pelatihan "*service excellence*" atau pelayanan yang unggul yaitu sikap karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan.

Dalam rangka mengupayakan agar konsep *service excellence* tersebut dapat diterjemahkan menjadi suatu hal yang secara kongkrit teraktualisasi dengan baik, maka perlu digariskan pedoman mengenai standar pelayanan nasabah.

Berdasarkan hal tersebut di atas, setiap perusahaan yang unggul yaitu perusahaan yang memiliki *contact person* yang unggul pula. Keunggulan pelayanan tersebut terjadi jika didukung oleh pelayanan yang baik yang diberikan oleh karyawan kepada pelanggannya.

Berikut ini adalah Standar Pelayanan Petugas kepada Nasabah di Bank BRI Unit Banjaran berdasarkan Modul Standar Layanan BRI (2007:12) :

1. Keramahan  
Keramahan merupakan pertanda adanya penghargaan dan kesopanan seseorang terhadap orang lain.
2. Kecepatan  
Kecepatan petugas dalam melayani nasabah merupakan harapan dan keinginan nasabah.
3. Kenyamanan  
Kenyamanan merupakan adanya keinginan Bank BRI untuk menghargai dan menyenangkan para nasabahnya.
4. Pengetahuan Produk (*Product Knowledge*)  
Adanya pengetahuan produk (*Product Knowledge*) yang baik dari seorang petugas bank (*Customer Service Officer*) merupakan modal untuk dapat memasarkan produk tersebut secara efektif.

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka sangatlah menarik untuk melakukan penelitian mengenai sistem informasi yang ada di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Majalaya Unit Banjaran Bandung yang akan disusun dalam bentuk skripsi dengan judul “PERSEPSI PEGAWAI TENTANG HUBUNGAN BRInets DENGAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MELAYANI PEMBUKAAN REKENING BRITAMA. (Studi Kasus pada PT BRI (Persero) Cabang Majalaya Unit Banjaran Bandung)”.



## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah-masalah yang akan dibahas dalam penelitian, yakni sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran BRInets pada BRI Unit Banjaran?
2. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan petugas dalam melayani nasabah BritAma pada BRI Unit Banjaran?
3. Adakah hubungan antara BRInets dengan Kualitas Pelayanan petugas dalam melayani nasabah BritAma pada BRI Unit Banjaran?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh manusia selalu memiliki tujuan. Sesuai dengan judul yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

- a. Pelaksanaan BRInets sebagai layanan informasi pada BRI Unit Banjaran
- b. Pelaksanaan pelayanan petugas dalam melayani nasabah BritAma pada BRI Unit Banjaran
- c. Hubungan antara BRInets dengan Kualitas Pelayanan petugas dalam melayani nasabah BritAma pada BRI Unit Banjaran

## 1.4. Kegunaan Penelitian

Setelah perumusan tujuan dapat tercapai, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan teoritis dan kegunaan praktis.

### a. Kegunaan Akademis (Teoritis)

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam pengembangan ilmu manajemen secara umum, terutama dengan pemanfaatan sistem informasi di suatu perusahaan dan memperluas wawasan yang berkaitan dengan keberadaan sistem informasi dalam suatu perusahaan, serta fungsinya bagi para petugas terutama dalam rangka memberikan pelayanan kepada nasabah.

### b. Kegunaan Praktis-Empiris

Bagi perusahaan, mudah-mudahan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan terhadap masalah yang tengah dihadapi oleh pihak perusahaan dan pertimbangan dalam mengambil kebijakan di masa yang akan datang serta untuk mengevaluasi diri tentang bagaimana seharusnya pengembangan yang perlu dilakukan dalam sistem informasi sehingga dapat memberikan informasi yang relevan, tepat waktu dan akurat untuk keperluan manajemen. Sedangkan bagi peneliti, berfungsi sebagai tambahan pengetahuan dan pengalaman agar dapat mengaplikasikan teori yang dimiliki untuk mencoba menganalisis fakta, gejala dan peristiwa yang terjadi secara ilmiah dan objektif sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan yang dapat dipertanggung jawabkan.