

Rancang Bangun Sistem Informasi Kepuasan Nasabah di Bank Mega Cabang Pondok Indah Jakarta

Dian Gustina¹, Norika Silaban²

Universitas Persada Indonesia Y.A.I

Jl. Pangeran Diponegoro No.74, RT.2/RW.6, Kenari, Kec. Senen, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus
Ibukota Jakarta 10430

E-mail: dgus4006@gmail.com¹, norila.silaban@gmail.com²

ABSTRAK

Bank Mega merupakan salah satu lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi perorangan, perusahaan, badan usaha swasta, dan badan usaha pemerintah melakukan aktivitas keuangan yaitu menghimpun dana, perkreditan, dan menggunakan berbagai transaksi jasa keuangan yang tersedia dalam rangka membantu dan melancarkan mekanisme keuangan dalam sektor perekonomian. PT. Bank Mega Cabang Pondok Indah, adalah salah satu cabang Bank Mega yang berlokasi di Jakarta dan bertugas memberikan layanan kepada masyarakat dalam fungsi simpan dan pinjam. Tugas utama dari sebuah perusahaan layanan adalah memuaskan para nasabah karena nasabah adalah unsur paling penting dalam perusahaan. Selama ini belum ada tersedia aplikasi untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah, sehingga setiap keluhan dan kepuasan nasabah masih disampaikan secara lisan. Seringkali staff Bank Mega lupa meneruskan informasi keluhan yang diterima ke pihak manajemen bank sehingga tidak terdokumentasi dengan baik. Oleh karena itu, sebuah aplikasi berbasis web Rancang Bangun Kepuasan Nasabah Di Bank Mega cabang Pondok Indah telah dibuat sehingga dapat mengetahui dan mendokumentasikan tingkat kepuasan nasabah. Aplikasi ini akan membantu manajemen bank untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah.

Kata kunci : PT BANK MEGA, Aplikasi, Analisis Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

Bank Mega is a financial institution that is a place for individuals, companies, private business entities, and government business entities to carry out financial activities, namely collecting funds, credit, and using various available financial service transactions in order to assist and expedite financial mechanisms in the economic sector. PT. Bank Mega Pondok Indah Branch, is one of the branches of Bank Mega located in Jakarta and is tasked with providing services to the public in the savings and loan function. The main task of a service company is to satisfy customers because customers are the most important element in the company. So far, there is no application available to determine the level of customer satisfaction, so that every complaint and customer satisfaction is still conveyed orally. Bank Mega staff often forget to forward the information on complaints received to the bank management so that they are not properly documented. Therefore, a web-based application for Customer Satisfaction Design at Bank Mega Pondok Indah branch has been created so that it can identify and document the level of customer satisfaction. This application will help bank management to improve service to customers.

Keywords : PT BANK MEGA, Application, Customer Satisfaction Analysis

1. PENDAHULUAN

Di era modern saat ini, semua orang berlomba-lomba untuk menjadi yang terbaik.

membuat sektor jasa semakin besar di seluruh dunia, seiring dengan berkembangnya ekonomi suatu negara, pembagian lapangan kerja di bidang industri dan jasa berubah dramatis. Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa keuangan adalah perbankan yang merupakan sektor penting dalam perekonomian suatu Negara. Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi perusahaan dan badan usaha pemerintah dan swasta maupun perorangan dalam melakukan aktivitas keuangan yaitu menghimpun dana, perkreditan, dan berbagai transaksi jasa keuangan yang diberikan oleh bank untuk melancarkan mekanisme bagi semua sektor perekonomian. Bank Mega Cabang Pondok Indah adalah suatu layanan yang bertugas memberikan layanan dan membantu masyarakat dalam fungsi simpan dan pinjam, dan juga Bank Mega Pondok Indah memiliki berbagai macam nasabah dan juga Tabungan yang berbeda-beda, dengan banyaknya produk tabungan Bank Mega ini, Bank Mega menekankan meningkatkan cara-cara pelayanan yang baik, dan pelayanan yang cepat dan berkualitas. Dalam memberikan layanan pada nasabah dijelaskan tentang informasi tabungan yang jelas dan juga diarahkan untuk menambahkan jenis tabungan tersebut telah dilakukan dengan sangat baik oleh staf karyawan Bank Mega sehingga nasabah tersebut mendapatkan hadiah untuk proses tersebut. Selama ini belum ada kuesioner untuk mengetahui kepuasan nasabah, sehingga setiap keluhan disampaikan secara lisan. Keluhan-keluhan tersebut yang diterima oleh manajemen Bank Mega Cabang Pondok Indah misalnya kurang bagus pelayanan customer service, keramahan satpam, waktu tunggu nasabah dalam melayani beberapa nasabah Seperti waktu pelayanan lama, fasilitas untuk menunggu antrian yang kurang memadai, dan lain-lain. Permasalahannya apabila keluhan disampaikan secara lisan kepada pegawai Bank Mega Cabang Pondok Indah, seringkali pegawai yang menerima keluhan tersebut lupa untuk menyampaikan kepada pihak manajemen karena keluhannya tidak tertulis dan tidak terdokumentasi. Hal ini menyebabkan pihak manajemen kesulitan untuk meningkatkan pelayanan berdasarkan keluhan dari nasabah.

Hal ini dikarenakan semakin bertambahnya populasi dunia, perkembangan teknologi dan pembangunan yang ada di segala bidang yang berlangsung dengan cepat yang

Berdasarkan permasalahan tersebut dibutuhkan juga proses Rancang Bangun Sistem Informasi Kepuasan Nasabah di PT. BANK MEGA cabang Pondok Indah Jakarta sehingga dapat mengetahui tingkat kepuasan nasabah dan dapat digunakan untuk membantu peningkatan pelayanan yang baik dan tepat kepada nasabah.

2. METODE PENGUMPULAN DATA

Adapun metode pengumpulan pada penulisan ini adalah sebagai berikut.

a. Observasi

Pengumpulan data awal dilakukan dengan cara observasi yaitu melakukan pengamatan langsung ke masyarakat dan pengalaman sendiri yang bertujuan untuk memperoleh berbagai informasi dan data serta memahami tindakan serta kondisi yang timbul dari masyarakat pada saat terjadi bencana.

b. Studi Pustaka

Pengumpulan data juga dilakukan dengan cara melakukan studi pustaka dengan cara mengambil beberapa literatur terkait dari buku, jurnal serta dari *website* dan lain - lain. Setelah data-data terkumpul yang selanjutnya dapat dijadikan sebagai data acuan dalam pembuatan *aplikasi*.

3. PEMBAHASAN

a. Analisa Sistem Yang Berjalan

Sebagai salah satu perusahaan dibidang staff layanan, Bank Mega juga ingin mengetahui bagaimana tingkat kepuasan atas pelayanan dari staff layanan yang ada dicabang tersebut. Ketika nasabah datang kecabang mereka di sambut oleh satpam dan dan jika mereka melakukan kegiatan ke teller atau ke customer service maka harus mengambil nomor antrian dan menunggu giliran. Ketika di layani staff teller atau customer service maka management bank tersebut membutuhkan bagaimana tingkat kepuasan nasabah bank tersebut guna untuk

meningkatkan kualitas pelayanan, karena kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting bagi keberhasilan bank tersebut. Masalah kepuasan dan loyalitas nasabah melalui pelayanan telah menjadi komitmen bagi perbankan. Jika pelayanan yang diberikan kepada nasabah adalah pelayanan terbaik dan mampu memberikan kepuasan yang optimal bagi nasabah, maka hal ini akan berpengaruh positif terhadap bank, karena apabila kepuasan nasabah meningkat maka akan terus menambah kepercayaan nasabah untuk terus bertransaksi di bank yang sama sehingga menunjukkan adanya loyalitas. Tujuan dari melakukan pelayanan yang baik dan berkualitas adalah memperoleh kepuasan nasabah, maka untuk meningkatkan pelayanan yang baik dibutuhkan aplikasi kepuasan nasabah.

b. Perancangan Sistem Aplikasi Kepuasan Nasabah

Berdasarkan analisa permasalahan di atas, penulis ingin mengajukan solusi perancangan sistem aplikasi aplikasi kepuasan nasabah, yaitu sebuah aplikasi yang dapat membantu untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan dari nasabah cabang tersebut di bank mega cabang pondok indah. Diharapkan aplikasi dapat membantu para management untuk mempermudah mereka dalam meningkatkan pelayanan untuk menambah kwalitas pelayanan bank tersebut.

c. Kebutuhan Fungsional

Berikut adalah kebutuhan fungsional yang akan digunakan dalam penulisan ini.

1. Pengguna aplikasi

a. Admin/IT

Pengguna aplikasi ini adalah orang yang mengoperasikan dan membuat aplikasi ini, yang ingin memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk mengajukan ketidakpuasan atas layanan bank tersebut dan management bank tersebut mengenai informasi tingkat kepuasan nasabah.

b. Nasabah

Nasabah pada pengguna aplikasi ini adalah seseorang atau masyarakat yang mengisi atas ketidakpuasan atas layanan bank tersebut melalui aplikasi.

2. Modul atau menu pada aplikasi

a. Register

Menu register digunakan *user* admin atau *user* nasabah untuk mendaftar, nantinya setelah terdaftar pada aplikasi pengguna akan dapat akses untuk masuk ke aplikasi menggunakan nama dan *password* yang mereka daftarkan, namun untuk mendapatkan akses *login* kedalam *user* harus mengisi form registrasi pada aplikasi.

b. Responden

Menu responden digunakan *user* nasabah untuk isi survey dengan menggunakan username dan password yang sudah didaftarkan sebelumnya.

c. Kelola nasabah

Menu profile digunakan untuk melihat data pelanggan yang sudah diisi pada saat registrasi, dan juga dapat merubah data atau memperbaharui data nasabah yang sudah didaftarkan sebelumnya.

d. Kelola user

Menu Kelola User ini di gunakan untuk melihat nasabah yang sudah login untuk mengisi kuisisioner kepuasan nasabah.

e. Kelola Group

Menu ini digunakan untuk melihat dan mengubah jenis pertanyaan kepuasan dalam kuisisioner.

f. Kelola Pertanyaan

Menu Pertanyaan ini digunakan untuk melihat dan mengubah kalimat pertanyaan dalam kuisisioner.

g. Tanggapan Nasabah

Menu tanggapan nasabah ini digunakan untuk melihat hasil tanggapan nasabah atau responden.

d. Kebutuhan Non Fungsional

Berikut ini adalah kebutuhan non fungsional atau perangkat yang digunakan dalam penulisan ini :

1. Spesifikasi Hardware

Laptop dengan spesifikasi:

- Processor CPU Core i3
- VGA AMD Radeon
- RAM DDR4

2. Spesifikasi Software

a. XAMPP

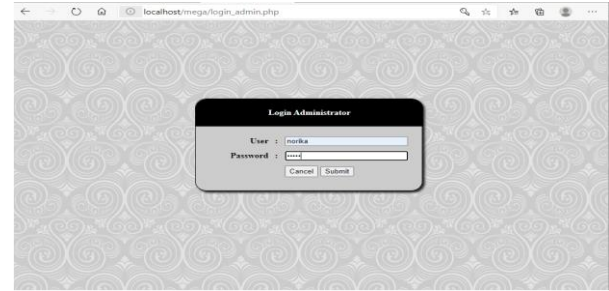
XAMPP digunakan sebagai server yang berdiri sendiri (localhost), yang terdiri dari program apache HTTP server, MYSQL, database.

b. MYSQL

MYSQL digunakan sebagai Database untuk membuat tabel-tabel dan menyimpan data serta untuk menghubungkannya dengan aplikasi.

c. Sistem Operasi

Sistem Operasi yang digunakan untuk mengembangkan aplikasi ini yaitu windows 10 64 bit.



2. Halaman Utama Admin



3. Halaman Kelola Nasabah



Tampilan Layar Halaman Utama



4. Halaman Kelola User



1. Halaman Login Admin

5. Halaman kelola Group

| No | Id Group | Group | Aksi |
|----|----------|----------------|-------------|
| 1 | 1 | Availability | Edit Delete |
| 2 | 2 | Responsiveness | Edit Delete |
| 3 | 3 | convenience | Edit Delete |

6. Halaman Kelola Pertanyaan

| No | Group | Id | Pertanyaan | Aksi |
|----|----------------|----|------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1 | Availability | 1 | teller selalu ditempat ketika nasabah ingin melakukan transaksi | Edit Delete |
| 2 | Availability | 2 | customer service selalu ditempat ketika nasabah ingin membuka rekening | Edit Delete |
| 3 | Availability | 3 | satpam selalu berjaga di depan bank dan ramah | Edit Delete |
| 4 | Responsiveness | 4 | teller segera membantu ketika nasabah ingin melakukan transaksi | Edit Delete |
| 5 | Responsiveness | 5 | customer service segera membantu ketika nasabah ingin membuka rekening | Edit Delete |
| 6 | Responsiveness | 6 | satpam cepat menagrab ketika nasabah ingin bertanya | Edit Delete |
| 7 | convenience | 7 | teller menyambut nasabah dengan ramah | Edit Delete |
| 8 | convenience | 8 | customer service menyambut nasabah dengan ramah | Edit Delete |

7. Halaman Utama Tanggapan Nasabah

Keterangan Menu:

- Home Menu ke Menu Utama Administrator
- Keseluruhan Menampilkan seluruh data survey sejak dibuatnya sistem hingga saat ini.
- Per Tanggal Menampilkan seluruh data survey mulai dari tanggal yang di tentukan sampai dengan tanggal yang ditentukan juga.
- Per Group Menampilkan seluruh data survey mulai dari tanggal yang di tentukan sampai dengan tanggal yang ditentukan juga, dengan mengelompokkan pertanyaan yang sejenis dalam Group Pertanyaan.
- Responden Menampilkan seluruh data responden, dan hasil per-pribadi berdasarkan tanggal survey, serta menghapos hasil survey jika tidak diperikn lagi.

8. Halaman Hasil Survey

| No | Pertanyaan | SP | P | N | KP | TP |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|
| 1 | teller selalu ditempat ketika nasabah ingin melakukan transaksi | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 |
| 2 | customer service selalu ditempat ketika nasabah ingin membuka rekening | 1 | 1 | 0 | 2 | 0 |
| 3 | satpam selalu berjaga di depan bank dan ramah | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 |
| Total | | 3 | 3 | 0 | 4 | 2 |
| Persentase | | 25,0% | 25,0% | 0,0% | 33,3% | 16,7% |

9. Halaman Tanggapan Nasabah keseluruhan

| No | Pertanyaan | Sangat Paus | Paus | Netral | Tidak Paus | Tidak Paus |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|
| 1 | teller selalu ditempat ketika nasabah ingin melakukan transaksi | 1 | 2 | 0 | 1 | 1 |
| 2 | customer service selalu ditempat ketika nasabah ingin membuka rekening | 1 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| 3 | satpam selalu berjaga di depan bank dan ramah | 1 | 2 | 0 | 1 | 1 |
| 4 | teller segera membantu ketika nasabah ingin melakukan transaksi | 1 | 2 | 0 | 1 | 1 |
| 5 | customer service segera membantu ketika nasabah ingin membuka rekening | 1 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| 6 | satpam cepat menagrab ketika nasabah ingin bertanya | 1 | 1 | 0 | 2 | 0 |
| 7 | teller menyambut nasabah dengan ramah | 1 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| 8 | customer service menyambut nasabah dengan ramah | 1 | 2 | 0 | 1 | 1 |
| Total | | 8 | 14 | 0 | 12 | 4 |
| Persentase | | 20,0% | 35,0% | 0,0% | 30,0% | 15,0% |

10. Halaman Tampilan Login Nasabah

11. Halaman Tampilan Registrasi Nasabah

12. Halaman Tampilan Survey

| No | Atribut Mutu Jasa | Tingkat Kepuasan |
|----|------------------------------------------------------------------------|------------------|
| | | TP KP N P SP |
| 1 | Availability | 1 2 3 4 5 |
| 1 | teller selalu ditempat ketika nasabah ingin melakukan transaksi | 1 2 3 4 5 |
| 2 | customer service selalu ditempat ketika nasabah ingin membuka rekening | 1 2 3 4 5 |
| 3 | satpam selalu berjaga di depan bank dan ramah | 1 2 3 4 5 |
| 1 | Responsiveness | 1 2 3 4 5 |
| 1 | teller segera membantu ketika nasabah ingin melakukan transaksi | 1 2 3 4 5 |
| 2 | customer service segera membantu ketika nasabah ingin membuka rekening | 1 2 3 4 5 |

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil implementasi, pengujian dan evaluasi, didapatkan kesimpulan sebagai berikut

- a. Aplikasi ini memberikan kemudahan kepada nasabah untuk menyampaikan ketidakpuasan atas pelayanan staff bank tersebut.
- b. Dengan adanya aplikasi ini memberikan kemudahan bagi para management untuk meningkatkan pelayanan cabang tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Enterprice, J. (2017). *PHP untuk Pemograman Pemula*. Jakarta.

Ferdinand, A. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Skripsi, Tesis Dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang.

Kristanto, A. (2008). *Perancangan Sistem Informasi*. Gava Media.

NUGROHO, B. (2018). *Aplikasi Pemograman WEB Dinamis dengan PHP dan MySQL*. Jakarta.

Yakub, M. (2012). *Analisa sistem*.

Zakky. (2018, Mei 2016). *Pengertian Sistem Menurut Para Ahli Dan Secara Umum*.

Sugiyono, Prof. Dr. 2009. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : cv Alfabeta.

Rangkuti, Freddy.2002. *Measuring Customer Satisfaction : Teknik*

Mengukur dan Strategi Meningkatkan kepuasan Pelanggan.

Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama.

Irawan, H. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo