

SISTEM INFORMASI PENGADUAN ATM BANK DI ACEH

Fachrurrazi¹, Angga Pratama², Mutammimul Ula³

Sistem Informasi Universitas Malikussaleh Lhokseumawe
Jl. Cot Tgk Nie-Reulet, Aceh Utara, 141 Indonesia email:
fakhrurrazizr@gmail.com¹, angga.aqa@bsi.ac.id², moelula@gmail.com

Abstrak

Sistem Informasi Manajemen begitu sangat dibutuhkan dalam menunjang dan mempermudah pekerjaan manusia. Sebuah fenomena yang tidak dapat kita pungkiri bahwa sistem yang telah dibuat manusia pasti ada kekurangan dan kelemahannya. Bank Rakyat Indonesia merupakan salah satu bank terkemuka di Indonesia yang memiliki jaringan terluas hingga ke pelosok desa. Oleh karena itu kebutuhan akan penyelesaian masalah bagi nasabahnya akan sangat penting untuk menunjang performance kinerja BRI. Pengaduan uang terdebit di atm pada nasabah merupakan masalah yang urgen mengingat kredibilitas BRI dipertaruhkan. Selama ini prosedur nasabah komplain akan uangnya yang terdebit di atm harus antri ke customer service mengisi form aplikasi pengaduan nasabah kemudian di Fax ke pusat untuk penyelesaiannya. Hal ini tentunya memakan waktu yang lama dan membuat kepercayaan nasabah terhadap BRI dalam menyelesaikan permasalahan komplain atm nasabah akan terkikis habis. Solusi tepat dalam permasalahan ini adalah pembuatan sebuah sistem informasi manajemen pengaduan uang nasabah terdebit di atm BRI yang akan mengakomodir segala permasalahan pengaduan nasabah selama 24 jam nonstop dan pastinya masalah nasabah cepat teratasi. Dengan demikian tingkat kepercayaan nasabah terhadap BRI yang berselogan " Melayani dengan setulus hati " akan terwujud dan performance kinerja BRI akan semakin bagus dan meningkat.

Keyword : Sistem, Informasi, Manajemen, Pengaduan, Nasabah, ATM.

1. Pendahuluan

Dunia perbankan Indonesia mengalami kemajuan yang sangat pesat karena dukungan dunia teknologi informasi yang berkembang

begitu cepat. Hal ini sangat berpengaruh terhadap perputaran roda ekonomi masyarakat. Kebutuhan masyarakat luas akan produk bank baik berupa simpanan maupun pinjaman merupakan sumber pendapatan terbesar untuk berjalannya suatu manajemen perbankan. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk merupakan salah satu bank yang memiliki jaringan terbesar dan tersebar luas diseluruh pelosok desa dan kota di Indonesia. Berdiri sejak tahun 1895 bukan merupakan hal mudah bagi BRI sebagai bank pemerintah untuk tetap eksis di dunia perbankan, dimana kita tahu banyak bank-bank swasta yang bisa lebih maju dan kompetitif dalam persaingan bisnis perbankan.

Automatic Teller Machine atau sering disebut ATM merupakan sarana penting dalam menunjang performance kinerja perbankan. Banyak sekali fungsi-fungsi yang sangat efektif dalam atm yang membantu meringankan nasabah dalam bertransaksi di dunia perbankan. Bisa untuk info saldo, tarik tunai, transfer, melakukan pembayaran tagihan PLN, Telkom dan Kartu Kredit, hingga bisa digunakan untuk pemesanan tiket pesawat dan kereta api. Disisi perbankan atm merupakan fee base income yang sangat strategis karena tidak mengeluarkan banyak biaya namun menghasilkan pendapatan yang signifikan.

Pengaduan uang terdebet di atm pada nasabah dalam sistem BRI merupakan pengaduan yang sering kali terjadi. Permasalahan tersebut kerap kali dirasakan para nasabah pada hari-hari libur dimana tingkat aktifitas nasabah dengan atm cukup banyak. Hal ini menjadi keresahan para nasabah dan mempengaruhi kinerja pelayanan Bank BRI.

Sistem pelayanan di Bank BRI masih menggunakan sistem administrasi yang manual. Dimana apabila nasabah mengalami uang terdebet di atm harus datang di kantor BRI, antri di customer service yang membutuhkan kesabaran dalam menunggu antrian panjang, kemudian berkeluh kesah kepada petugas bank atas hal yang terjadi, mengisi form aplikasi keluhan nasabah, kemudian dicatat dalam buku register, lalu customer service melaporkan kebagian petugas atm, dan oleh bagian atm

form aplikasi tersebut dikirimkan melalui fax ke kantor pusat BRI pusat itupun kalo tidak ada masalah maintenance untuk ditindak lanjuti. Baru kemudian permasalahan atau pengaduan nasabah dibalas dan diselesaikan beberapa hari berikutnya. Hal ini memakan waktu yang sangat lama dan prosedur yang rumit.

Kehadiran teknologi informasi manajemen yang kompatibel akan sangat membantu menyelesaikan masalah tersebut. Mengingat bahwa banyak sekali kelebihan yang ditawarkan konsep SIM (Sistem Informasi Manajemen) seperti didtribusi data yang cepat dan memiliki jangkauan yang sangat luas tentunya akan mempermudah proses penanganan pengaduan nasabah tersebut dalam pencatatan administrasinya.

Oleh karena itu, dalam penelitian Laporan ini akan dibangun aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pengaduan Uang Nasabah Terdebet di atm BRI Cabang Lhokseumawe Unit Simpang Mulieng, yang bertujuan untuk memanfaatkan web untuk mempermudah pelaporan pengaduan uang terdebet di atm serta penyelesaian masalah nasabah BRI di Unit Simpang Mulieng.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi ATM.

ATM adalah kepanjangan dari *Automatic Teller Macine* dengan pengertian lain yaitu anjungan tunai mandiri. Sedangkan kartu atm adalah kartu khusus yang diberikan oleh bank kepada pemilik rekening, yang dapat digunakan untuk bertransaksi secara elektronik atas rekening tersebut.

2.2 Definisi Sistem Menurut Para Ahli.

Sistem menurut arti kata adalah kesatuan atau kumpulan dari elemen-elemen atau komponen-komponen atau subsistem-subsistem yang saling berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu. Dimana setiap elemen atau komponen tersebut memiliki fungsi dan cara kerja masing-masing tapi tetap berada dalam satu kesatuan fungsi atau kerja. Fungsi dan interaksi tiap-tiap elemen komponen tidak akan berbenturan atau bertolak belakang

satu sama lain, karena semuanya saling tergantung dan saling membutuhkan untuk mencapai tujuan yang tertentu pula.

Menurut Tata Sutabri (2013 : 2) “Secara sederhana suatu sistem dapat diartikan sebagai suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen, atau variabel yang terorganisir, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain, dan terpadu.”

Menurut Mulyadi (2016:5), Sistem adalah “suatu jaringan prosedur yang dibuat menurut pola yang terpadu untuk melaksanakan kegiatan pokok perusahaan”. Menurut Azhar Susanto dalam Rohmat Taufiq (2013 : 2) mendefinisikan bahwa sistem sebagai kumpulan/ group dari bagian/ komponen adapun baik fisik ataupun non fisik yang salingberhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu.

2.3 Pengendali Sistem

Pengendali dari suatu sistem dapat berupa pengendali umpan balik (*feedback control system*) sistem pengendali umpan balik. Bentuk dasar dari suatu sistem yang sederhana terdiri dari masukan, pengolahan dan keluaran yang tidak menyediakan suatu sistem pengendali. Dapat dilihat dibawah ini pada Gambar 2.1:

2.4 Pengertian Sistem Informasi.

Menurut Abdul Kadir (2014:9), Sistem informasi adalah “sebuah rangkaian prosedur formal dimana data dikelompokkan, diproses menjadi informasi, dan didistribusikan kepada pemakai”.

Menurut Krismaji (2015:15) : Sistem informasi adalah cara-cara yang diorganisasi untuk mengumpulkan, memasukkan, dan mengolah serta menyimpan data, dan cara-cara yang diorganisasi untuk menyimpan, mengelola, mengendalikan, dan melaporkan informasi sedemikian rupa sehingga sebuah organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Hal serupa juga disampaikan oleh Laudon (2014) yang mendefinisikan sistem informasi : Secara teknis sebagai sesuatu rangkaian yang komponen-komponennya saling terkait yang mengumpulkan (dan

mengambil kembali), memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan mengendalikan perusahaan. Jadi berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah kumpulan data yang terintegritasi dan saling melengkapi dengan menghasilkan output yang baik guna untuk memecahkan masalah dan pengambilan keputusan.

2.5 Konsep Dasar Informasi

Informasi adalah hasil dari pengolahan data dalam suatu bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya yang menggambarkan suatu kejadian yang nyata dan digunakan untuk mengambil keputusan. Pengertian menurut Krismaji (2015:14), Informasi adalah “data yang telah diorganisasi dan telah memiliki kegunaan dan manfaat”. Hal serupa disampaikan oleh Romney dan Steinbart (2015:4): Informasi (information) adalah data yang telah dikelola dan diproses untuk memberikan arti dan memperbaiki proses pengambilan keputusan. Sebagaimana perannya, pengguna membuat keputusan yang lebih baik sebagai kuantitas dan kualitas dari peningkatan informasi.

2.6 Kategori Informasi

Menurut kategorinya, informasi dapat dikelompokkan menjadi 3 yaitu :

1. Informasi Strategis.

Informasi ini digunakan untuk mengambil keputusan jangka panjang, mencakup informasi *external* (tindakan pesaing perusahaan). Sebagai contohnya adalah rencana perluasan perusahaan dan penjualan.

2. Informasi Taktis

Informasi ini digunakan untuk mengambil keputusan jangka menengah seperti informasi trend penjualan yang dapat dipakai untuk menyusun rencana-rencana pemasaran dan penjualan.

3. Informasi Teknis

Informasi ini dibutuhkan untuk keperluan operasional sehari-hari, informasi persediaan stok, transaksi dan lain sebagainya.

2.7 Pengembangan Aplikasi Web (Web Application Development).

Web Application Development merupakan salah satu metode dalam melakukan pengembangan suatu aplikasi berbasis web. Untuk dapat

mengembangkan aplikasi berbasis web dibutuhkan beberapa komponen yang terkait antara lain :

tersebut disertai dengan gambar-gambar yang biasa disebut diagram atau grafik (Rita Yusnida, 2010).

1. Web Server; digunakan sebagai server yang akan menangani segala aktifitas aplikasi web sehingga bias saling berinteraksi antara server dengan client.
2. Script Program; suatu bahasa pemrograman yang digunakan untuk membuat kode-kode program sehingga bisa membentuk suatu aplikasi yang bisa diterjemahkan oleh web server dan browser. Pada kode-kode program ini akan ditentukan segala sesuatu yang berhubungan dengan tingkah laku aplikasi yang dikembangkan.
3. Browser; suatu perangkat lunak yang berada di sisi client yang bertugas untuk menerjemahkan informasi yang diterima dari web server kemudian menampilkan secara visual di layer monitor. Secara umum proses yang terjadi pada aplikasi berbasis web adalah browser yang berada di sisi client mengirimkan suatu permintaan ke web server (request) untuk mengirimkan dokumen web yang dikehendaki oleh user, kemudian web server akan memenuhi permintaan tersebut dan mengirimkan jawaban (respon) melalui jaringan kepada browser (client).

3. HASIL DAN IMPLEMENTASI

3.1 Analisis Sistem

Sistem adalah elemen-elemen yang saling berinteraksi dan melakukan fungsi masing-masing hingga menjadi sebuah sistem. Tujuan dari analisis sistem adalah memahami kebutuhan-kebutuhan yang ada dilapangan maupun di sistem. Prosedur pengaduan nasabah diawali dari penginputan data pengaduan ke sistem informasi di customer service kemudian data dibaca oleh petugas atm lalu oleh petugas atm diferivikasi kebenaran pengaduannya kemudian apabila benar terjadi terdebit pada saldo rekening nasabah maka dicek saldo di atm kemudian dicocokkan. Setelah benar semua data keluhannya baru langsung dikembalikan

uangnya ke saldo rekening nasabah dan diinformasikan kepada customer service untuk mengklarifikasi pengaduan uang terdebit di atmnya ke nasabah.

3.2 Hasil Analisis Sistem

Sistem informasi manajemen penyelesaian pengaduan uang nasabah terdebit di atm BRI cabang Lhokseumawe Unit Kerja Simpang Mulieng dapat dilakukan langsung pada saat nasabah melakukan pengaduan. Prosedur pengaduan uang nasabah terdebit di atm semakin cepat terselesaikan karena langsung ditangani oleh petugas atm lokal, melalui sistem informasi yang diinputkan customer service tanpa harus mengfaxkan ke pusat dan menunggu pusat menyelesaikan dalam tempo yang cukup lama.

Hasil dari analisis yang terkumpul dari proses penelitian akan menghasilkan beberapa keputusan antara lain pembuatan sistem informasi manajemen pengaduan uang nasabah terdebit di atm Bank Rakyat Indonesia dapat memudahkan pihak petugas bank untuk mengetahui, melaporkan serta memberikan solusinya, selain itu pada pihak nasabah akan dapat mengadukan keluhan tentang pendebitan uang nasabah di atm. Melalui sistem informasi manajemen ini, diasumsikan bahwa pengaduan nasabah yang terdebit uangnya di atm akan dapat diterima secara langsung, cepat dan efisien oleh pihak bank dan dapat segera diproses serta diberikan penyelesaian oleh pihak bank, yakni pengembalian uang dalam tempo yang singkat selama akurasi pengaduan nasabah tersebut dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini merupakan sebuah alternatif dan inovasi baru dalam menunjang pelayanan terbaik Bank Rakyat Indonesia dalam memberikan kepuasan Nasabah. Hasil analisis sistem pengaduan nasabah diawali dari penginputan data pengaduan ke sistem informasi di customer service kemudian data dibaca oleh petugas atm lalu oleh petugas atm diverifikasi kebenaran pengaduannya kemudian apabila benar terjadi terdebit pada saldo rekening nasabah maka dicek saldo di atm kemudian dicocokkan. Setelah benar semua data keluhannya baru langsung dikembalikan uangnya ke saldo rekening nasabah dan diinformasikan kepada customer

service untuk mengklarifikasi pengaduan uang terdebit di atmnya ke nasabah.

3.3 Perancangan Sistem

Proses pengaduan nasabah diawali dari nasabah melakukan pendaftaran di website pengaduanbri yang ada untuk mengadukan uangnya terdebit di atm lalu penginputan data pengaduan ke sistem informasi, kemudian data dibaca oleh petugas atm lalu oleh petugas atm diverifikasi kebenaran pengaduannya kemudian apabila benar terjadi terdebit pada saldo rekening nasabah maka dicek saldo di atm kemudian dicocokkan. Setelah benar semua data keluhannya baru langsung dikembalikan uangnya ke saldo rekening nasabah dan diinformasikan kepada customer service untuk mengklarifikasi pengaduan uang terdebit di atmnya ke nasabah. Manager sebagai penerima laporan.

3.4 Desain Interface

3.4.1 Halaman Awal Dari Sistem Informasi Pengaduan

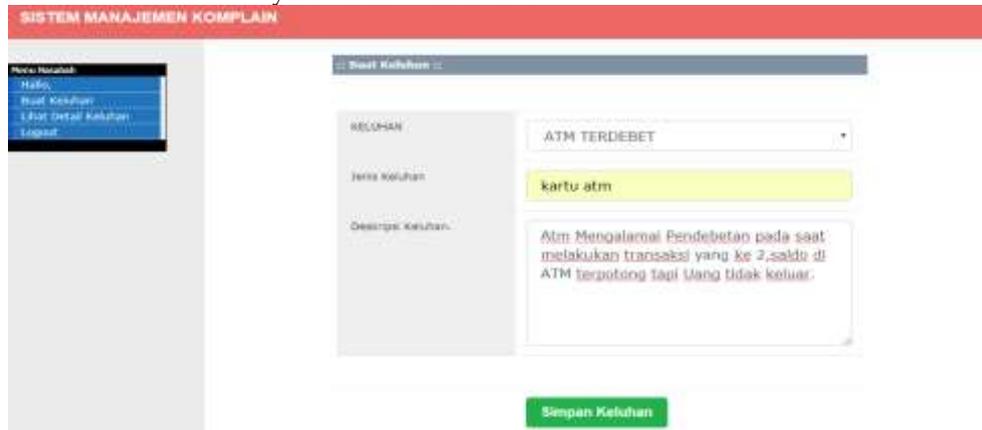


Gambar 1. Tampilan awal

3.4.2 Halaman Proses Pengaduan

Halaman ini digunakan untuk melakukan pengaduan uang nasabah terdebit berupa pengisian data nasabah yang selanjutnya akan diproses

oleh petugas atm untuk diselesaikan atau dicocokkan dengan data atm yang terekam pada rekening selisih atau lebih. Nasabah juga bisa melihat status dari keluhannya di detail keluhan.



Gambar 2. Nasabah Membuat Keluhan

3.4.3 Halaman Pengaduan dan Detail keluhan di Proses oleh Admin

Disini admin akan melihat keluhan yang ada dari nasabah, kemudian admin memproses keluhan tersebut, dan memberikannya kepada teknisi atau petugas ATM agar di proses lebih lanjut. Dan Admin juga bisa melihat detail nasabah dan teknisi serta bisa melihat laporan yang sedang dikerjakan oleh teknisi.



Gambar 3. tampilan awal Admin



Gambar 4. Detail Keluhan

3.4.4 Halaman Teknisi/Petugas ATM

Disini teknisi akan melakukan tugas yang diberikan oleh admin, kemudian memverifikasi apakah keluhan nasabah betul terjadinya penodeban atau tidak, dengan cara mengecek saldo dari no.rek nasabah pada sistem informasi bank BRI.



Gambar 5. Keluhan dikerjakan teknisi

4. KESIMPULAN

Penerapan sistem komputerisasi dan pengolahan data elektronik telah terbukti sebagai solusi yang handal dalam membantu kelancaran proses pengaduan uang nasabah terdebit di atm pada Bank BRI Unit Simpang Mulieng.

Kesimpulan yang dapat diambil dari sistem informasi pengaduan uang nasabah terdebit di atm ini adalah sebagai berikut :

1. Nasabah akan merasa tenang karena pengaduan uang terdebitnya akan cepat kembali ke rekening yang bersangkutan.
2. Dengan adanya sistem informasi pengaduan uang nasabah terdebit di atm pada Bank BRI Unit Simpang Mulieng ini dapat memperkecil terjadinya tingkat ketidakpuasan nasabah terhadap pelayanan perbankan..
3. Mempermudah untuk membuat pelaporan penyelesaian pengaduan bulanan uang nasabah terdebit di atm pada Bank BRI Unit Simpang Mulieng .

5. SARAN

Hasil dari pembuatan sistem informasi pengaduan uang nasabah terdebit di atm pada Bank BRI Unit Simpang Mulieng ini menunjukkan perlunya pembuatan sistem informasi pengaduan yang mencakup seluruh transaksi pengaduan terhadap kinerja perbankan dan adanya web service dan sms gateway.

DAFTAR PUSTAKA

Maulani, E., Fithri, C. A., & Ula, M. (2018). ANALYSIS OF PUBLIC PERCEPTIONS OF FUTURE SPATIAL PLANNING DECISION MODEL LHOKSEUMAWE CITY.

Krismiaji, 2015, *Sistem Informasi Akuntansi*, Unit Penerbit, Yogyakarta.

Kadir, Abdul. 2014. "Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi". Yogyakarta: CV. Andi Offset.

- Tata Sutabri, 2013, Analisis Sistem Informasi. Andi , Yogyakarta.
- Mulyadi.2016.Sistem Akuntansi :Jakarta:Salemba Empat.
- Rohmat Taufiq (2013).Sistem Informasi Manajemen Konsep Dasar, Analisis dan Metode Pengembangan. Graha Ilmu, Yogyakarta
- Rahmawati, S.Kom (2017) Sistem Informasi Persediaan Barang Berbasis Web Di CV.Artha Palembang. Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan teknologi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang.Diakses pada tanggal 10 November 2018
- Budi Raharjo, 2015. Belajar Otodidak MYSQL, Informatika Bandung.
- Madcoms Madiun, 2016 “Pemrograman PHP dan MySQL untuk Pemula” Penerbit Andi Yogyakarta
- Sukanto, R.A., dan Shalahudin,M.2014 Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur Dan Berorientasi Objek. Bandung :Informatika Bandung
- Ula, M., & Fuadi, W. (2017, February). A method for evaluating information security governance (ISG) components in banking environment. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 812, No. 1, p. 012031). IOP Publishing.