

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi yang semakin maju dan pesat perkembangannya, setiap perusahaan khususnya perusahaan yang bergerak di bidang perbankan, harus dapat bersaing dalam mempublikasikan dan mempromosikan produk jasa dan pelayanannya kepada masyarakat, agar memperoleh simpati dengan standar layanan yang diberikan oleh suatu Bank tersebut. Sebab tidak mudah untuk mencari dan menarik nasabah, dengan tingginya jumlah Bank-Bank yang ada dalam memberikan pelayanan seperti bunga Bank yang ditawarkan maupun bunga kredit yang diberikan oleh suatu Bank.

Kehadiran customer care pada sebuah perusahaan, khususnya perusahaan jasa perbankan seperti PT. Bank XYZ (Persero), sangat dibutuhkan. Customer care diharapkan dapat berperan dalam pencapaian tujuan perusahaan melalui berbagai macam pelayanan yang diberikan, salah satunya adalah menjadi penghubung antara nasabah dengan perusahaan, serta menjalin dan membina serta mempertahankan hubungan baik, sehingga dapat membatasi persoalan yang mungkin akan muncul diantara perusahaan dan nasabahnya.

Banyak cara untuk mempublikasikan atau mempromosikan produk yang dapat dilakukan oleh perusahaan perbankan tersebut, salah satunya adalah dengan memberikan layanan yang professional kepada nasabah sehingga dapat meningkatkan image atau citra positif dari masyarakat khususnya nasabah terhadap perusahaan perbankan yang dipilih.

Untuk mewujudkan perbedaan antara satu perusahaan jasa perbankan satu dengan lainnya, serta untuk mendapatkan kepuasan dari seorang nasabah bukanlah suatu hal yang mudah, untuk itu diperlukan adanya suatu tim kerja pelayanan yang handal, ramah, dan professional yang dapat memberikan kepuasan pelayanan kepada nasabah yang lebih baik dari perusahaan perbankan lainnya. Dalam mewujudkan tim kerja yang handal tersebut maka dibentuk suatu Divisi terpisah yaitu *customer care* yang mempunyai tanggung jawab membina dan

memelihara hubungan baik dengan nasabah, dimana dimaksudkan adalah agar tim tersebut dapat leluasa dalam pengambilan keputusan dan memberikan kepuasan kepada nasabah dalam pelayanan yang cepat dan optimal.

Berbeda dengan Customer Service yang berhadapan langsung dengan nasabah, Customer Care lebih menanggapi pertanyaan, permintaan ataupun keluhan nasabah melalui email (Elektronik Mail), telpon ataupun dari media lain. Tim ini dibentuk untuk membantu memudahkan nasabah dalam mendapat informasi yang enggan datang langsung ke cabang bank terdekat.

Unit Customer Care Bank XYZ setiap harinya memperoleh \pm 800 email permohonan atau pengaduan yang masuk. Dan perharinya dapat diselesaikan 500 email yang dikerjakan oleh 8 agent customer care. Untuk membantu penanganan setiap permintaan maupun keluhan nasabah maka penulis ingin membuah sebuah sistem dengan mengangkat judul “Sistem Penanganan Permintaan dan Keluhan Nasabah Kartu Kredit pada Bank XYZ berbasis Web”

1.2 Rumusan Masalah

- a. Terdapat kesulitan pada tahap penarikan laporan oleh atasan dikarenakan jumlah permintaan dan keluhan yang masuk masih berupa email dan belum dikelompokkan.
- b. Belum jelasnya tenggat waktu dalam penanganan sebuah case yang di ajukan nasabah melalui email kepada tim Customer care.

1.3 Maksud dan Tujuan

Adapun tujuan dalam melakukan penelitian ini yaitu :

- a. Ingin mengembangkan sebuah sistem yang dapat memudahkan dalam hal rekapitulasi permintaan ataupun keluhan nasabah.
- b. Memberikan aplikasi kepada pengguna agar bisa lebih mudah mengetahui tenggat waktu pengerjaan sebuah case (kasus) yang di ajukan nasabah.
- c. Memberikan sebuah aplikasi yang dapat terkoneksi langsung dengan nasabah sehingga dapat memudahkan nasabah mendapat informasi dalam pengajuan permintaan ataupun keluhan

1.4 Ruang Lingkup

Dalam ruang lingkup ini penulis membatasi penelitian pada perancangan pengembangan aplikasi online saja, meliputi proses pengaduan keluhan atau permintaan proses jawab pengaduan proses follow up ke pihak terkait dan tidak membahas tentang keamanan data.

1.5 Manfaat

Manfaat dari aplikasi ini yaitu :

- a. User dapat mengetahui tenggat waktu yang diberikan untuk menyelesaikan sebuah kasus yang diterima dari nasabah.
- b. Kemudahan dan efisiensi dalam perekapan data permintaan atau keluhan nasabah yang akan memudahkan pembuatan laporan bulanan.
- c. Dapat melakukan pencarian data dengan mudah atas permintaan atau keluhan yang sudah ataupun belum mendapat respon dari tim Customer care.
- d. Nasabah dapat dengan mudah mengakses aplikasi yang bertujuan mempermudah pengajuan permintaan ataupun keluhan.

1.6 Luaran Yang Diharapkan

Luaran yang diharapkan oleh penulis yaitu sebuah sistem aplikasi yang dapat membantu pengguna dalam mengetahui mengetahui setiap permohonan nasabah baik itu berupa permintaan ataupun keluhan yang masuk dan pengguna dapat memberikan jawaban dari setiap pengajuan dari nasabah.

1.7 Sistematika Penulisan

Agar lebih mempermudah dalam memahami keseluruhan isi tugas akhir ini, maka penulis membagi dalam beberapa bagian yang tersusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, Ruang lingkup, maksud dan tujuan, manfaat perancangan sistem, luaran yang diharapkan, serta sistematika penulisan Tugas Akhir.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori dasar pendukung dalam Penyusunan Tugas Akhir mengenai Sistem Penanganan Permintaan dan Keluhan Nasabah Kartu Kredit, Sistem informasi manajemen, Manajemen Basis data, Jaringan komputer dan berbagai teori lainnya yang berhubungan dengan judul penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang cara penelitian lapangan dan penelitian kepustakaan. Hasil pengumpulan data kemudian di analisa untuk mencari permasalahan yang ada yang kemudian digunakan sebagai acuan dasar pengembangan sistem. Penelitian lapangan dilakukan dengan cara wawancara. Wawancara dimana penulis memperoleh data dengan cara tanya jawab dengan pihak-pihak yang bersangkutan dan terkait dengan lingkup sistem.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang gambaran objek penelitian yaitu PT BANK XYZ, analisa sistem berjalan, analisa kebutuhan sistem dan rancangan umum sistem usulan yang diajukan oleh penulis.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini menerangkan kesimpulan-kesimpulan dan saran-saran penulis dari selama proses pembuatan dan penelitian yang mungkin berguna untuk masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN