

# ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI LAYANAN PENGADUAN KARTU KREDIT PADA PT. BANK BUKOPIN., TBK

Ridwan Hermawan Syah<sup>1</sup>, Yanyan Gunawan<sup>2</sup>  
<sup>1,2</sup> Program Studi Sistem Informasi, Universitas Sangga Buana

<sup>1</sup> korespondensi: hsyahridwan@gmail.com

## ABSTRACT

*At this time technology plays an important role in carrying out the company's business processes in order to improve the quality, quality and competitiveness of the company. PT. Bank Bukopin.,Tbk, which is engaged in banking, must of course continue to improve its quality in order to compete with competitors from other financial and service companies. Service quality is very important here to maintain customer trust and also to avoid all kinds of complaints that will cause the company's good name to decline in the eyes of the public. The purpose of this study was to analyze the existing service problems at PT. Bank Bukopin.,Tbk, especially in the Credit Card Division, which received more complaints from customers than the division. This study also aims to identify information system needs and design information systems to improve the quality of bank bukopin credit card services. The author uses qualitative research methods. The analysis was carried out by studying literature and collecting the necessary data through observation, interviews, and data collection related to information systems. As for the system design method using the Object Oriented Analysis and Design method with the Unified Modeling Language tool. The results to be achieved in this study are in the form of a Credit Card Customer Complaint Service Information System in the form of an information system design. Overall, this research is expected to help companies improve services, especially in the service of credit card customer complaints in order to avoid all kinds of ongoing complaints and can also increase credit card customer satisfaction.*

*Keywords: OOAD, UML, credit cards, complaints, information systems*

## ABSTRAK

*Pada saat ini teknologi sangat berperan penting dalam menjalankan proses bisnis perusahaan guna meningkatkan mutu, kualitas dan daya saing perusahaan. PT. Bank Bukopin.,Tbk yang merupakan perusahaan perbankan tentunya harus terus meningkatkan kualitasnya agar dapat bersaing dengan kompetitor perusahaan jasa dan keuangann lainnya. Kualitas pelayanan sangat menentukan disini untuk menjaga kepercayaan dari para nasabah dan juga untuk menghindari segala macam komplain yang akan menyebabkan reputasi perusahaan berkurang di mata masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis masalah pelayanan yang ada pada PT. Bank Bukopin.,Tbk khususnya pada Divisi Kartu Kredit yang banyak menerima pengaduan dari nasabah daripada divisi. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan sistem infomasi dan merancang sistem informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kartu kredit bank bukopin. Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Analisis dilakukan dengan studi kepustakaan dan pengumpulan data yang dibutuhkan melalui observasi, wawancara, dan mengumpulkan data yang terkait dengan sistem informasi tersebut. Sedangkan untuk metode perancangan design sistem menggunakan metode Object Oriented Analysis and Design dengan alat bantu Unified Modelling Language. Hasil yang akan dicapai dalam penelitian ini berupa Sistem Informasi Layanan Pengaduan Nasabah Kartu Kredit dalam bentuk perancangan sistem informasi. Keseluruhan penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan pelayanan khususnya dalam pelayanan pengaduan nasabah kartu kredit agar dapat mgnhindari segala macam komplain yang berkelanjutan dan juga dapat meningkatkan kepuasan nasabah kertu kredit*

*Kata kunci: OOAD, UML, kartu kredit, pengaduan, sistem informasi*

## PENDAHULUAN

Perkembangan sistem informasi dan teknologi yang sangat pesat saat ini sudah membawa perubahan besar bagaimana proses bisnis dijalankan oleh suatu perusahaan.

Kemampuan yang memungkinkan untuk menyerap informasi dengan baik sangat mendukung operasional dan proses bisnis suatu perusahaan (1). Sistem informasi secara

sederhana adalah sebuah sistem yang saling terhubung antara teknologi atau perangkat yang digunakan, dan juga sdm yang berkumpul untuk membentuk suatu sistem yang terhubung (2). Sebuah kebijakan atau keputusan dapat dibuat oleh manajemen dengan bantuan kolaborasi antara teknologi dan manusia ini yang menghasilkan sebuah informasi.

Menurut Bank dan organisasi keuangan lainnya di Indonesia menggunakan teknologi sistem informasi untuk melayani konsumen lebih cepat dan luas dibandingkan industri atau sektor lain (3). Pembayaran terkomputerisasi, internet banking, dan fasilitas pelayanan lainnya merupakan contoh pelayanan-pelayanan perbankan yang sudah menerapkan teknologi sistem informasi pada proses bisnisnya. PT. Bank Bukopin.,Tbk yang juga bergerak dalam bidang jasa dan keuangan perbankan tentunya harus terus berinovasi dalam hal meningkatkan teknologi dalam proses bisnis mereka guna meningkatkan kualitas dan daya saing perusahaan. Kapasitas proses bisnis untuk melayani nasabah adalah salah satu elemen yang sangat menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas suatu perusahaan termasuk di dalamnya terkait penanganan pengaduan nasabah. Kebutuhan nasabah harus didahulukan, diikuti oleh kepuasan pelanggan dan persepsi yang baik tentang kualitas layanan sebagai tujuan akhir dari kualitas layanan yang diberikan perusahaan (4).

Terkait pelayanan pengaduan nasabah PT. Bank Bukopin.,Tbk sendiri penulis masih mendapatkan artikel di media sosial terkait

pelayanan pengaduan kartu kredit pada perusahaan ini mendapat persepsi yang kurang baik di mata masyarakat khususnya pada divisi kartu kredit. Maka dari itu penelitian ini mengambil studi kasus pada perusahaan perbankan ini khususnya pada divisi kartu kredit untuk memberikan kontribusi bagi perusahaan agar lebih meningkat kan kualitas dan pelayanan pengaduan nasabah kartu kredit dengan usulan sistem informasi dalam bentuk perancangan agar proses penanganan pengaduan nasabah menjadi lebih efektif dan efisien.

## METODE

Metode akumulasi data dalam penelitian ini dilakukan observasi langsung ke lapangan serta melakukan wawancara dengan pihak terkait untuk memperoleh data dan keterangan yang diperlukan Dan juga melakukan studi literatur dari buku, jurnal ilmiah serta internet sebagai referensi untuk penelitian ini. Sedangkan untuk metode analisis dan design sistem, penelitian ini menggunakan teknik Object Oriented Analysis and Design (OOAD) dengan alat bantu Unified Modelling Language (UML) dimana metodologi ini dibagi menjadi dua bagian yaitu metode analisis berorientasi objek (OOA) untuk menganalisis sistem saat ini dan kebutuhan apa yang ada pada sistem harus terpenuhi yang ada dalam lingkup perusahaan. Dan teknik desain berorientasi objek (OOD) digunakan untuk desain perangkat lunak berdasarkan manipulasi objek atau subsistem (5).



Gambar 1: Tahapan Penelitian

## HASIL DAN PEMBAHASAN

PT. Bank Bukopin.,Tbk yang merupakan perusahaan layanan perbankan tentu harus terus menjaga eksistensi dan meningkatkan daya saing dengan perusahaan layanan perbankan lainnya (6). Namun pada kenyataannya eksistensi perusahaan ini masih belum dapat bersaing dengan bidang pelayanan jasa lainnya dan masih mendapatkan persepsi yang kurang baik di mata masyarakat khususnya masalah pelayanan. Seperti yang telah dilansir dalam modul surat pembacanya terdapat postingan dari nasabah kartu kredit Bank Bukopin yaitu tiba-tiba menerima tagihan padahal tidak mempunyai kartu kredit (7). Contoh kasus

lainnya yaitu menyampaikan pengalaman yang mengecewakan saat menggunakan Kartu Kredit Bank Bukopin, mulai dari pelayanan customer service, penghapusan iuran tahunan, hingga sulitnya saat akan melakukan penutupan kartu kredit (8).

Hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan perbankan tentunya adalah kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Pihak Bank Bukopin sendiri membuat laporan nasabah yang masuk dalam berbagai akses yang dapat dijangkau oleh nasabah. Berikut adalah tabel pengaduan masuk dan yang terselesaikan. Berikut adalah data permohonan pengaduan yang masuk dan yang terselesaikan selama periode 2018.

**Tabel 1: Jumlah Pengaduan Masuk Dan Yang terselesaikan Tahun 2018**

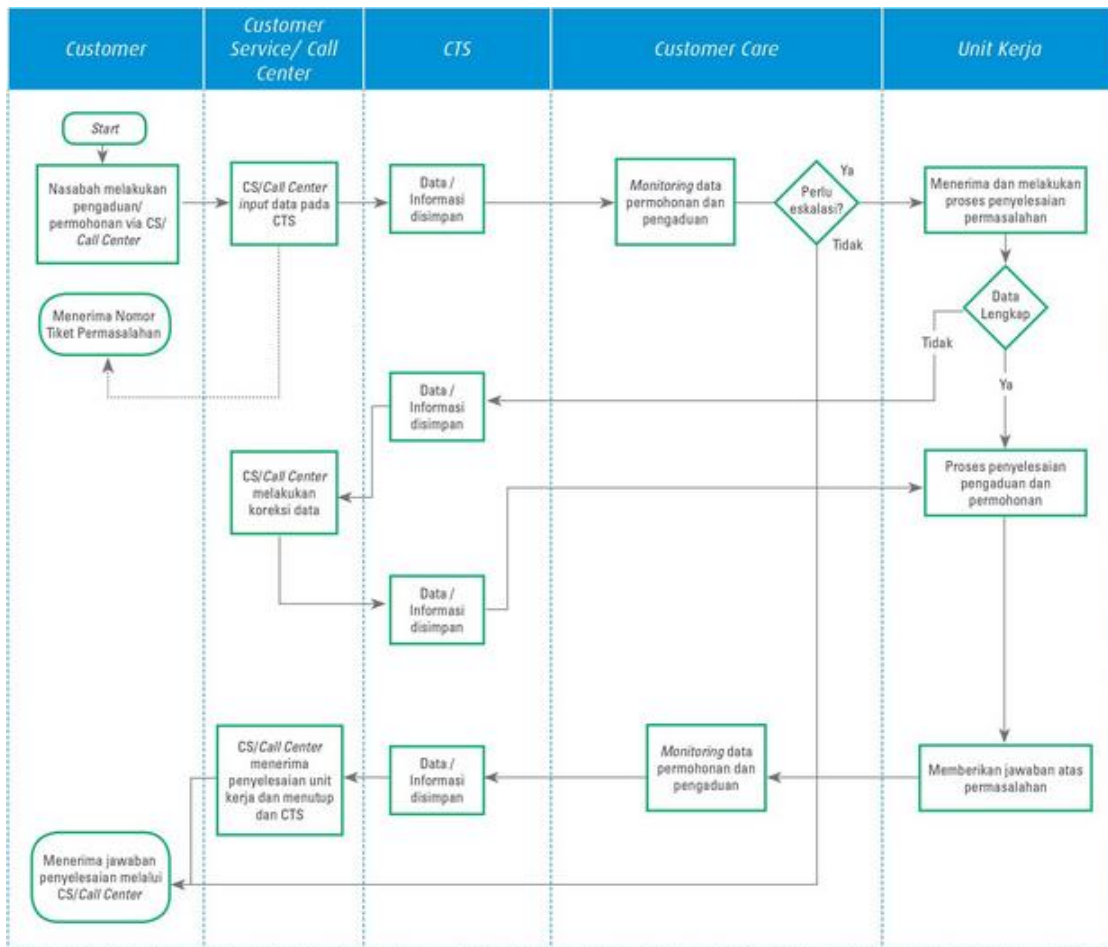
Jenis Pengaduan	Pengaduan Masuk	Pengaduan Ditindaklanjuti	Pengaduan Dalam Proses	Pengaduan Selesai
ATM/Katu Debit	6273	6273	43	6230
Kartu Kredit	3053	3053	100	2953
Electronic Banking	686	686	10	676
Bancassurance AIA	11	11	0	11
Produk Kredit	5	7	0	7
JUMLAH	10.028	10.030	153	9.877

Sumber: bukopin.inmark.id

Melihat beberapa kasus pelayanan yang dikeluhkan oleh para nasabah PT. Bank Bukopin., Tbk, maka management terkait harus membenahi prosedur penanganan pengaduan nasabah agar dapat diatasi secara tepat dan tepat dan juga agar keluhan yang dialami nasabah tidak berkelanjutan dengan lambatnya proses penyelesaian pengaduan nasabah. Jika dilihat dari data jumlah pengaduan masuk dan yang terselesaikan diatas dapat disimpulkan bahwa pengaduan yang ditujukan pada jenis pengaduan kartu kredit masih ada selisih yang cukup besar antara pengaduan masuk dan yang sudah terselesaikan. Data diatas menjelaskan bahwa

sebanyak 100 pengaduan nasabah dengan jenis pengaduan kartu kredit masih belum terselesaikan dari total jumlah pengaduan yang masuk sebanyak 3.053 pengaduan. Jumlah tersebut cukup tinggi bila dibandingkan dengan jenis pengaduan yang lainnya (9).

PT. Bank Bukopin.,Tbk juga menjelaskan proses penanganan pengaduan nasabah dalam bentuk flowmap. Flowmap merupakan kumpulan bentuk atau skema yang menggambarkan tindakan program dari awal hingga akhir (10). Berikut adalah flowmap complain tracking system Bank Bukopin.

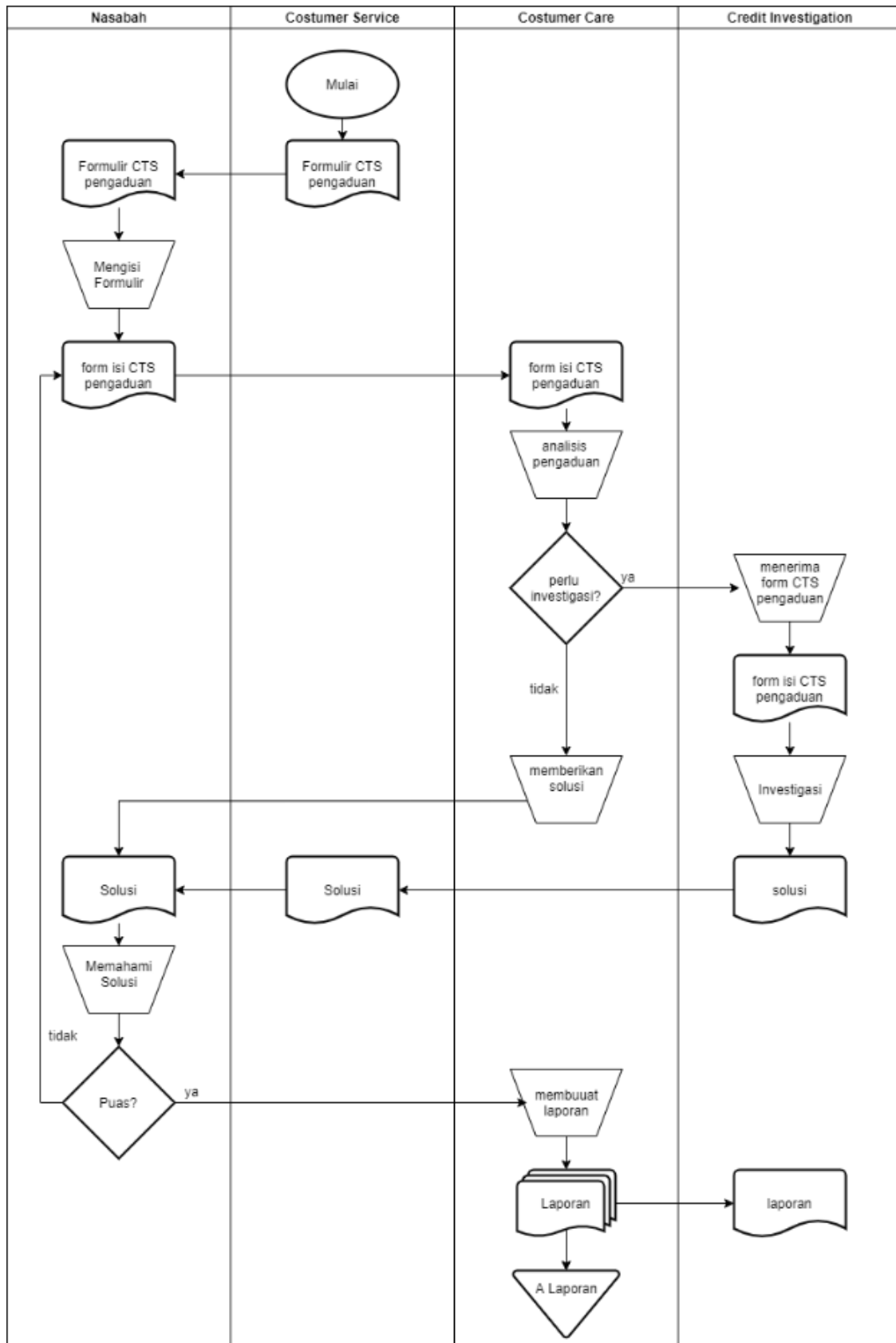


**Gambar 2: Flowmap Complain Tracking System Bank Bukopin**

Sumber : bukopin.inmark.id

Dari flowmap complain tracking system Bank Bukopin diatas berlaku proses penanganan untuk semua jenis pengaduandan dan pada semua unit kerja terkait. dapat dilihat bahwa proses penanganan pengaduan nasabah masih dilakukan secara manual. Hal ini tentunya rawan dengan hilangnya data saat proses penanganan karena dokumen terkait masih disimpan dalam bentuk arsip. Dan juga ada kemungkinan besar pengaduan nasabah yang masuk tidak terselesaikan. Penelitian ini dilakukan pada unit kerja atau divisi kartu kredit dimana penulis melakukan observasi langsung ke lapangan dan

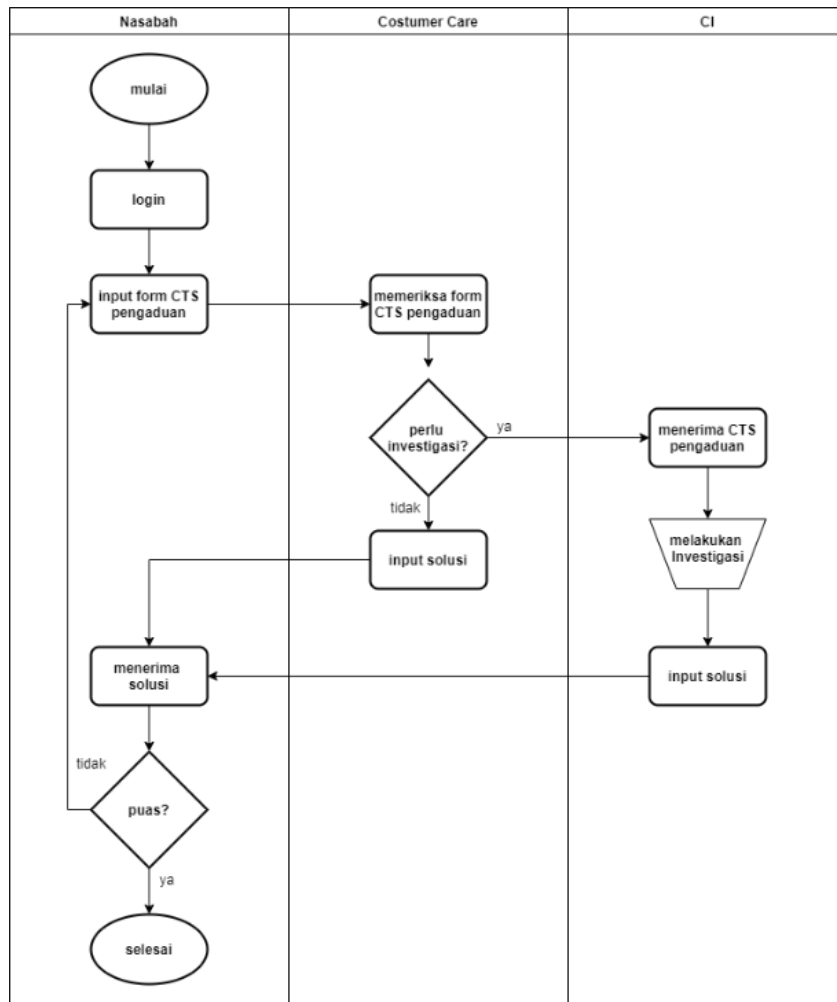
menganalisis sistem penanganan pengaduan nasabah yang dilakukan unit kerja kartu kredit masih dilakukan secara manual. Dimana pada saat cts diberikan oleh costumer care kepada unit kerja divisi kartu kredit dokumen cts masih dalam bentuk dokumen arsip termasuk data yang dikumpulkan pada saat proses investigasi oleh unit Credit Investigation (CI) kartu kredit sebagai data pendukung untuk jawaban permasalahan pengaduan nasabah masih juga berbentuk dokumen arsip. sama halnya pada saat pembuatan laporan masih dilakukan secara manual.



Gambar 3: flowmap sistem layanan pengaduan nasabah kartu kredit Bank Bukopin yang sedang berjalan

Maka dari itu penulis mengusulkan sistem informasi layanan pengaduan nasabah khususnya pada divisi kartu kredit dalam bentuk perancangan design sistem menggunakan metode Object Oriented Analysis and Design (OOAD) dengan alat bantu Unified Modelling Language (UML).

Penulis dapat mengusulkan sistem informasi layanan pengaduan nasabah pada PT. Bank Bukopin., Tbk yang digambarkan melalui flowmap. Berikut adalah flowmap usulan sistem informasi layanan pengaduan nasabah pada PT. Bank Bukopin., Tbk.



**Gambar 4: Flowmap Sistem Usulan Informasi Layanan Pengaduan Nasabah Pada PT. Bank Bukopin., Tbk**

Pada flowmap sistem usulan diatas maka dapat dilihat bahwa sistem yang diusulkan dapat meminimalisir proses penanganan secara manual dimana nasabah dapat melakukan pengaduan tanpa harus datang ke kantor atau menelfon ke costumer service. Dan juga nasabah dapat memonitoring proses

penanganan pengaduannya di dalam sistem tersebut. Data yang telah diinput oleh nasabah langsung ditangani oleh unit kerja terkait tanpa harus melewati costumer service terlebih dahuu. Hal ini tentunya dapat mempercepat proses penanganan pengaduan nasabah dan juga dapat meminimalisir

pengaduan yang tidak tertangani karena semua dokumen dan proses penanganan pengaduan dilakukan secara terkomputerisasi.

## KESIMPULAN

Kesimpulan yang diperoleh pada penelitian ini bahwa analisis dan perancangan sistem informasi layanan pengaduan nasabah berbasis web pada PT. Bank Bukopin., Tbk adalah hasil analisis dari gambaran proses bisnis terdapat 2 proses bisnis yaitu proses bisnis saat ini dan usulan. Pada proses bisnis usulan terdapat perbaikan dari proses bisnis saat ini salah satunya nasabah dapat melakukan pengaduan langsung tanpa harus datang langsung atau menelfon customer service, dan pengaduan langsung ditangani oleh unit kerja terkait. Hal tersebut tentu sangat membantu proses bisnis penanganan pengaduan menjadi lebih efektif.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Utami SS. Pengaruh Teknologi Informasi dalam Perkembangan Bisnis. *J Akunt dan Sist Teknol Inf* [Internet]. 2010;8(1):61–7. Available from: <https://ejurnal.unisri.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/155>
2. Cekotechnology. Pengertian sistem informasi dan contoh sistem informasi. *Jasa Pembuatan Apl Desain, Sist Informasi, Website dan Bid IT Lainnya* [Internet]. 2019;1–8. Available from: <https://www.cekotechnology.com/pengertian-sistem-informasi-dan-contohnya/>
3. zotaliaaprilisa. Perkembangan Teknologi Komputer di Perbankan [Internet]. [blog.ub.ac.id](http://blog.ub.ac.id). 2017. Available from: <http://blog.ub.ac.id/zotaliaaprilisa/aplikom/perkembangan-teknologi-komputer-di-perbankan/>
4. Ii BAB, Siswa AMB, Belajar PM. *Landasan Teori ادب دج*. Dasar-Dasar Ilmu Polit. 1988;17–39.
5. Admin. Bab III Metodologi Penelitian - Model Prototype Admin. (2013). BAB III Metodologi Penelitian - Model Prototype. *Jurnal Edukasi Dan Penelitian Informatika (JEPIN)*, 1–11. [http://repository.upi.edu/20358/6/S\\_KOM\\_100162\\_Chapter3.pdf](http://repository.upi.edu/20358/6/S_KOM_100162_Chapter3.pdf). *J Edukasi dan Penelit Inform* [Internet]. 2013;1–11. Available from: [http://repository.upi.edu/20358/6/S\\_KOM\\_100162\\_Chapter3.pdf](http://repository.upi.edu/20358/6/S_KOM_100162_Chapter3.pdf).
6. Ansori. 濟無 No Title No Title No Title. *Pap Knowl Towar a Media Hist Doc*. 2015;3(April):49–58.
7. kompas.com. Menerima Tagihan Kartu Kredit Padahal Tidak Punya Kartu Kredit [Internet]. [inside.kompas.com](https://inside.kompas.com). 2022. p. Menerima Tagihan Kartu Kredit Padahal Tidak Punya. Available from: <https://inside.kompas.com/surat-pembaca/read/62208/Menerima-Tagihan-Kartu-Kredit-Padahal-Tidak-Punya-Kartu-Kredit>
8. atiekmur. Hati Hati Menggunakan Kartu Kredit Bank Bukopin [Internet]. [kaskus.co.id](https://www.kaskus.co.id). 2019. Available from: <https://www.kaskus.co.id/thread/5c76b27f10d2956c080b030c/hati-hati-menggunakan-kartu-kredit-bank-bukopin/>
9. Bukopin B. No Title [Internet]. Bukopin Inmark. 2019. p. 1. Available from: <http://bukopin.inmark.id/ar/toc>
10. Andika D. Pengertian Flowchart. *ItJurnalCom*. 2018;