

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bank adalah suatu lembaga keuangan yang fungsi utamanya adalah mengumpulkan dan menyalurkan dana, menurut UU No. 10 Tahun 1998 tanggal 10 november 1988 tentang perbankan, dapat disimpulkan usaha perbankan meliputi tiga kegiatan, yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan jasa lainnya. Kegiatan operasional bank dan pelayanan kepada nasabah tidak lepas dari manajemen yang didukung penuh oleh sistem informasi.

Perkembangan sistem informasi yang sangat pesat kini memberikan banyak kemudahan, keuntungan dan efisiensi waktu dalam berbagai aspek berjalannya proses bisnis. Dalam kehidupan sehari-hari tanpa disadari System informasi telah memberikan peranan penting, semakin majunya teknologi di dunia transaksi perbankan mulai menggunakan teknologi berbasis komputer untuk mempermudah transaksi dengan nasabah dan sangat erat hubungannya dengan kualitas pelayanan di bank kepada nasabah. Penerapan sistem informasi bagi perusahaan mempunyai peranan penting dan dapat menjadi pusat strategi bisnis untuk memperoleh keunggulan bersaing. Selanjutnya, (Nasution, 2004) juga menyebutkan bahwa saat ini sistem informasi sudah menjadi kebutuhan

dasar bagi setiap perusahaan terutama dalam menjalankan segala aspek aktifitas organisasi.

Menurut Bodnar dan Hopwood (Nasution, 2004) (Bodnar, 2004) terdapat tiga hal yang berkaitan dengan penerapan sistem informasi berbasis komputer yaitu ; (a). Perangkat keras (hardware); (b). Perangkat lunak (software), dan; (c). Pengguna (brainware). Ketiga elemen tersebut saling berinteraksi dan dihubungkan dengan suatu perangkat masukan keluaran (input-output media), yang sesuai dengan fungsinya masing-masing. Perangkat keras (Hardware) adalah media yang digunakan untuk memproses informasi. Perangkat lunak (software) yaitu sistem dan aplikasi yang digunakan untuk memproses masukan (input) untuk menjadi informasi, sedangkan pengguna (brainware) merupakan hal yang terpenting karena fungsinya sebagai, pengembang hardware dan software, serta sebagai pelaksanan (operator) masukan (input) dan sekaligus penerima keluaran (output) sebagai pengguna sistem (user). Pengguna sistem adalah manusia (man) yang secara psikologi memiliki suatu perilaku (behavior) tertentu yang melekat pada dirinya, sehingga aspek keprilakuan dalam konteks manusia sebagai pengguna(brainware) sistem informasi menjadi penting sebagai faktor penentu pada setiap orang yang menjalankan sistem informasi.

Panin Bank merupakan perusahaan swasta yang bergerak dibidang keuangan, Panin Bank KCP Jombang telah memiliki aplikasi sistem informasi yang berguna mengelola data nasabah dan monitoring

pergerakan uang nasabah yang bernama ICBS (Internasional comprehensive banking system), aplikasi tersebut mempunyai peran sangat penting dalam jalannya pelayanan perbankan dan diharapkan dapat mengolah data nasabah dengan tepat dan akurat. Pada dasarnya sistem yang berjalan belum diketahui dampaknya terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada nasabah, yang menyebabkan pihak manajemen masih berupaya mencari apakah sistem yang sudah ada berdampak maksimal atau tidak. Karena betapa pentingnya penerapan sistem informasi di dunia perbankan dalam menunjang kualitas pelayanan kepada nasabah maka penulis tertarik untuk melakukan analisis terhadap sistem informasi perbankan, semua itu dikarenakan sistem informasi yang berjalan belum pernah diteliti mengenai pengaruhnya terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada nasabah.

Dari uraian latar belakang diatas penulis tertarik mengambil judul “Analisis Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Perbankan Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan di Panin Bank KCP Jombang Menggunakan Regresi Linier Berganda”

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian diatas dapat disimpulkan adanya rumusan masalah yaitu; bagaimana pengaruh penggunaan sistem informasi perbankan terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Panin Bank KCP Jombang?

1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan lebih terarah, maka peneliti membatasi permasalahan untuk menganalisis penerapan sistem informasi perbankan di Panin Bank KCP Jombang sebagai berikut :

Sistem informasi perbankan yang dimaksud adalah sistem informasi yang berhubungan langsung dengan nasabah yaitu aplikasi ICBS di pelayanan customer service dan pelayanan teller.

Sample yang diambil sebagai objek penelitian adalah pegawai bagian operasional yang mengoperasikan program ICBS untuk mengetahui efektivitas program yang berjalan serta mengambil nilai persepsi user sistem informasi untuk mengetahui kualitas sistem informasi dan kualitas informasi yang berhubungan dengan sistem informasi yang berjalan.

Sistem informasi di analisis menggunakan metode regresi linier berganda sebagai kerangka kerja dalam melakukan penelitian.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, tujuan dari tugas akhir ini adalah untuk mengetahui pengaruh penggunaan sistem informasi perbankan terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Panin Bank KCP Jombang.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penulisan ini adalah :

1. Panin Bank KCP Jombang

Penelitian ini dapat digunakan sebagai kajian untuk mengetahui penerapan maupun kenyataan lapangan tentang Sistem informasi yang menunjang kualitas pelayanan kepada nasabah dan sebagai acuan dalam perbaikan pengadaan beserta penetrapan sebuah sistem informasi.

2. Pembaca

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan penelitian, menambah wawasan, dan pengetahuan yang baru, terutama mengenai penerapan Sistem Informasi perbankan di Panin Bank KCP Jombang.

3. Peneliti

Penelitian ini merupakan lahan pembelajaran dalam bidang analisis penerapan sistem informasi perbankan di Bank yang menunjang kualitas pelayanan.

4. Unipdu

Penelitian ini akan memperkaya pustaka penelitian universitas yang dapat digunakan sebagai bahan rujukan untuk penelitian sejenis di masa mendatang.

1.6 Batasan Penelitian

Supaya arah dari pembahasan penelitian tidak terlalu luas, dan lebih fokus pada permasalahan yang ada, maka diberikan batasan pada lingkup pembahasannya yaitu terbatas pada :

Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas sistem informasi dan kualitas informasi untuk mengetahui nilai persepsi pengguna International Comprehensive Banking System (ICBS).

Pengambilan sampel dilakukan hanya pada user sistem informasi yang menggunakan software ICBS.

Metode Analisis

Analisis data yang digunakan untuk mengetahui pengaruh penggunaan sistem informasi terhadap kualitas layanan adalah dengan menggunakan analisis regresi. Tugas pokok analisis regresi menurut Hadi (2004: 2) adalah:

1. Mencari koefisien korelasi antara kriterium (variabel dependent) dengan prediktor (variabel independent).
2. Menguji apakah korelasi itu signifikan atau tidak.
3. Mencari persamaan garis regresinya.

1.7 Sistematika Penulisan

Adapun penulisan Tugas Akhir ini tersusun atas lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat, metodologi dan sistematika penyusunan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang penelitian terdahulu, dasar teori, yakni dasar teori tentang sistem informasi perbankan, metode regresi linier berganda landasan tentang tahap penelitian yang dibutuhkan dalam penulisan ini.

BAB III : PERENCANAAN ANALISIS

Pada bab ini akan dibuat deskripsi umum dari sistem informasi perbankan, perencanaan tahap-tahap analisis yang akan dilakukan.

BAB IV : IMPLEMENTASI DAN ANALISIS SISTEM

Pada bab ini menjelaskan tentang gambaran umum proses analisis yang telah dilakukan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi pokok-pokok kesimpulan dan saran-saran yang perlu disampaikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian.