

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi yang berkembang dengan cepat mendorong setiap instansi atau organisasi untuk tetap mengikuti perkembangan dan terus meningkatkan kemampuannya didalam mengolah data dan informasi yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan, visi dan misi terutama mengenai masalah informasi yang berhubungan dengan kegiatan instansi atau organisasi tersebut. Suatu instansi atau organisasi memerlukan informasi yang tepat, cepat serta efisien, untuk itu suatu instansi sangat memerlukan manajemen sistem informasi yang baik dalam menciptakan efisiensi dan efektivitas kerja instansi itu sendiri, serta dapat membantu dalam pengembangan sistem informasi di dalam instansi tersebut.

Koperasi Simpan Pinjam (KSP) adalah lembaga keuangan bukan bank yang berbentuk koperasi dengan kegiatan usaha menerima simpanan dan memberikan pinjaman uang kepada para anggotanya dengan bunga yang serendah-rendahnya. Koperasi Simpan Pinjam atau biasa disebut koperasi kredit merupakan suatu bentuk koperasi yang berdiri sendiri dimana anggota-anggotanya adalah orang-orang atau badan-badan yang tergabung dalam koperasi tersebut dan yang tidak terdaftar sebagai anggota tidak bisa menyimpan atau meminjam uang dari Koperasi Simpan Pinjam (Akhmad, 2018).

Koperasi dengan tingginya tingkat persaingan dalam dunia bisnis, setiap perusahaan harus memiliki kemampuan bersaing. Kemampuan bersaing tersebut bisa dicirikan dengan memanfaatkan sistem dan teknologi informasi untuk membantu kebutuhan perusahaan dalam menentukan strategi bisnis perusahaan, strategi operasional, maupun dalam sistem pengambilan keputusan. Seperti yang diketahui, semakin tinggi kualitas pelayanan dari suatu perusahaan maka akan membuat pelanggan mencapai tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan tersebut dan secara otomatis menghasilkan *positioning* perusahaan yang baik di mata para pelanggan.

Koperasi Simpan Pinjam Usaha Mandiri adalah suatu lembaga keuangan bukan bank yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik itu berupa pinjaman ataupun tempat penyimpanan uang untuk masyarakat. Untuk meningkatkan

kepercayaan dan kepuasan nasabah dalam melakukan kegiatan perkoperasiannya Koperasi Simpan Pinjam Usaha Mandiri menyediakan sarana pengaduan untuk mengatasi permasalahan para nasabahnya. Dalam proses kegiatan pengaduan yang diterapkan oleh Koperasi Simpan Pinjam Usaha Mandiri saat ini adalah dengan nasabah mendatangi kantor secara langsung dan menghadap staff pengawas lalu menceritakan permasalahannya sebelum masalahnya ditangani langsung oleh staff pengawas.

Tetapi masalah lain muncul yaitu sarana pengaduan yang diterapkan tidak berjalan dengan maksimal dikarenakan masih banyak nasabah yang rumahnya jauh dari kantor dan tidak memiliki waktu luang untuk datang langsung ke kantor koperasi, hal ini menyebabkan banyak permasalahan nasabah tidak terselesaikan, pada umumnya permasalahan yang sering dihadapi oleh para nasabah yaitu perilaku pihak penagih yang kurang berkenan dan terkesan kasar sehingga dapat menyebabkan kepercayaan para nasabah berkurang dan mulai beralih ke koperasi lain, hal ini sangat merugikan Koperasi Simpan Pinjam Usaha Mandiri dan terbukti dari hasil wawancara yang dilakukan terdapat penurunan jumlah nasabah setiap bulannya dikarenakan permasalahan ini.

Berdasarkan permasalahan di atas diperlukan sebuah rancangan media yang memvisualisasikan dapat mengumpulkan segala keluhan para nasabah supaya staff pengawas lebih mudah menyelesaikan masalah para nasabah-nasabah Koperasi Simpan Pinjam Usaha Mandiri. *Website* merupakan sebuah alat yang tepat bagi perusahaan ini untuk mewedahi segala keluhan nasabah baik itu tentang perilaku pihak penagih ataupun kritik dan saran mengenai Koperasi Simpan Pinjam Usaha Mandiri agar bisa menjadi lebih baik lagi. Di samping itu *website* mudah digunakan karena nasabah tidak perlu menginstal aplikasi apapun di-gadget-nya dan hanya mengandalkan *browser* yang ada di-gadget-nya dan mengakses *website helpdesk* koperasi ini, maka dari itu peneliti merancang sebuah sarana pengaduan berkonsep *helpdesk* dan berbentuk *website* agar menjadi sebuah gambaran alur pengaduan yang bersifat *mobile* dan dapat membantu menyelesaikan masalah jika dieksekusi menjadi sebuah *website* yang utuh dan dapat digunakan oleh Koperasi Simpan Pinjam Usaha Mandiri.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis mengambil judul penelitian : **“Analisis Dan Perancangan Web Sistem Informasi Helpdesk Koperasi Pada Koperasi Simpan Pinjam Usaha Mandiri”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dari penelitian ini adalah:

- a) Bagaimana proses pengaduan yang berjalan saat ini pada Koperasi Simpan Pinjam Usaha Mandiri ?
- b) Bagaimana merancang *website helpdesk* koperasi yang sesuai dengan kebutuhan nasabah Koperasi Simpan Pinjam Usaha Mandiri ?
- c) Bagaimana rancangan *website helpdesk* koperasi ini dapat mengubah tingkat kepercayaan nasabah Koperasi Simpan Pinjam Usaha Mandiri ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- a) Mengetahui bagaimana proses pengaduan yang diterapkan oleh Koperasi Simpan Pinjam Usaha Mandiri
- b) Membuat rancangan *website helpdesk* koperasi yang sesuai dengan kebutuhan nasabah Koperasi Simpan Pinjam Usaha Mandiri
- c) Menghasilkan rancangan *website helpdesk* yang dapat membantu menyelesaikan permasalahan yang dialami oleh nasabah Koperasi Simpan Pinjam Usaha Mandiri dan meningkatkan tingkat kepercayaannya

## 1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

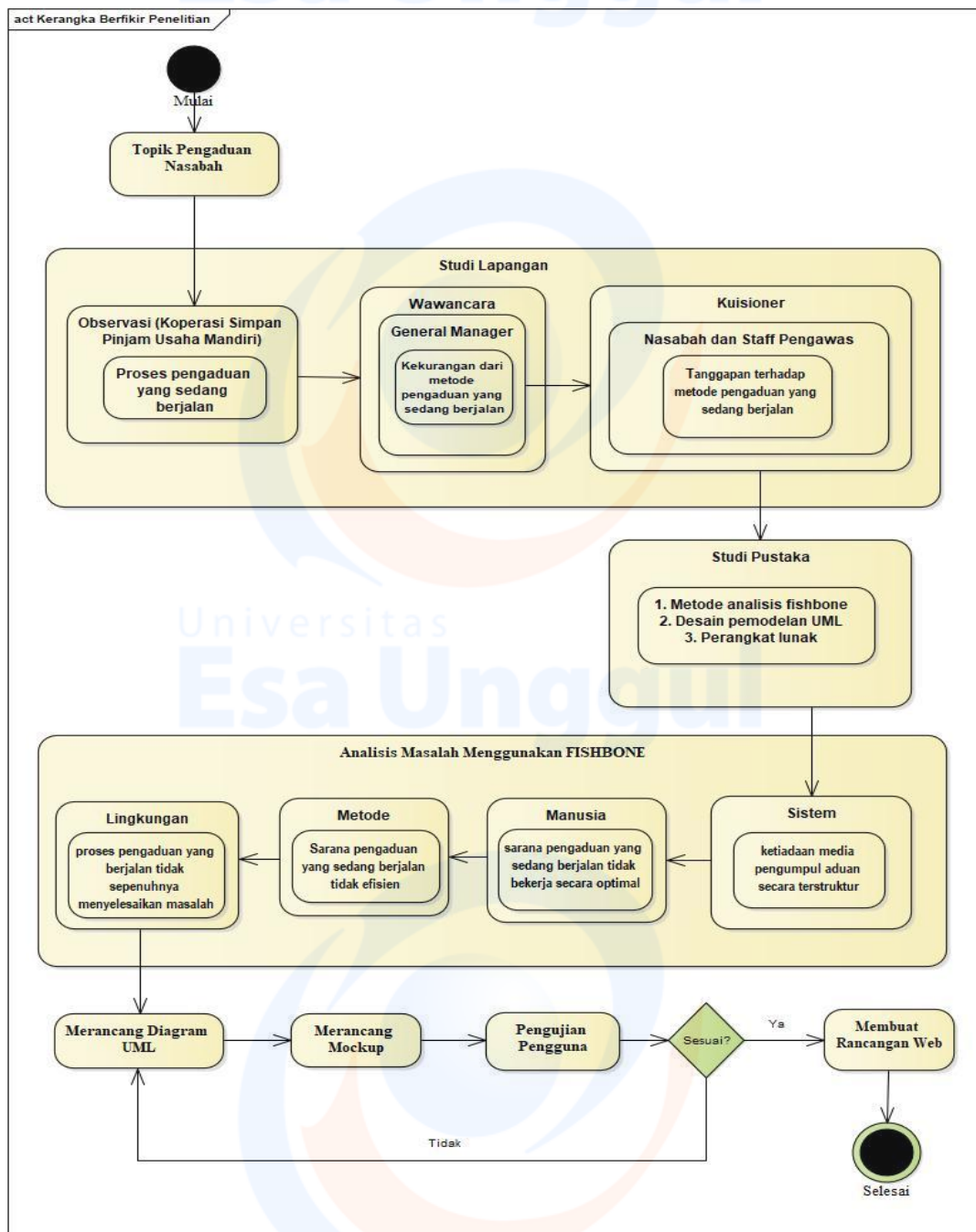
- a) Lokasi analisis utama adalah Koperasi Simpan Pinjam Usaha Mandiri
- b) Rancangan *website* koperasi ini hanya sebagai sarana untuk mempermudah para nasabah dalam melakukan pelaporan jika terjadi sesuatu kepadanya agar pihak koperasi mudah menangani permasalahannya
- c) Rancangan yang dibuat hanya berbentuk analisis *UML*, desain *mockup*, dan tampilan hasil rancangan websitenya tetapi tidak berbentuk *website* utuh yang siap digunakan.
- d) Diagram *UML* yang digunakan berjumlah 4 jenis yaitu *use case diagram*, *activity diagram*, *sequence diagram*, dan *class diagram*

## 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari website Koperasi Simpan Pinjam Usaha Mandiri, antara lain:

- a) Dapat memudahkan para nasabah dalam melakukan pelaporan jika terdapat masalah dalam proses berkerasnya tanpa harus datang langsung ke kantor
- b) Meningkatkan kepercayaan dalam bernasabah di Koperasi Simpan Pinjam Usaha Mandiri
- c) Meningkatkan kualitas di Koperasi Simpan Pinjam Usaha Mandiri yang dapat berdampak kepada jumlah nasabah dan pengulangannya berkeras di Koperasi Simpan Pinjam Usaha Mandiri

1.6 Kerangka Berpikir Penelitian



Gambar 1.1 Kerangka Berpikir Penelitian

Berikut penjelasan tahapan kerangka berpikir yang telah digambarkan :

1. Menemukan masalah dari topik penelitian

Permasalahan yang terjadi pada nasabah yang mengalami tindakan yang kurang berkenan dari pihak penagih dalam kasus ini pihak nasabah bisa melapor dan mendapat penanganan jika datang langsung ke kantor dan menjelaskan permasalahannya akan tetapi banyak para nasabah yang mendapat perlakuan yang serupa dari pihak penagihnya tetapi jauh dari kantor sehingga tidak bisa berbuat apa-apa, hal ini dapat menurunkan tingkat kepercayaannya kepada Koperasi Simpan Pinjam Usaha Mandiri yang berdampak kepada enggan melakukan pengulangan berkoperasi dan penurunan jumlah nasabah sehingga Koperasi Simpan Pinjam Usaha Mandiri mengalami kerugian, topik yang akan dikerjakan oleh peneliti yaitu Pengaduan Nasabah.

2. Melakukan Observasi, Wawancara dan Kuisisioner Studi Literatur

a. Observasi

Pada proses observasi dilakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis mengenai hal yang diinginkan oleh nasabah yang pernah bermasalah dengan pihak penagih dan nasabah yang tidak pernah mengalami permasalahan tersebut kepada Koperasi Simpan Pinjam Usaha Mandiri serta mengumpulkan data secara langsung.

b. Wawancara

Pada proses wawancara dilakukan secara langsung kepada *General Manager* Koperasi Simpan Pinjam Usaha Mandiri mengenai kegiatan perkoperasian yang berjalan saat ini.

c. Kuisisioner

Pada proses ini dilakukan kuisisioner kepada nasabah baik nasabah yang pernah mengalami permasalahan berkoperasi maupun nasabah yang tidak pernah mengalami permasalahan dalam berkoperasinya dan staff pengawas.

d. Studi literatur

pada tahap ini akan dilakukan pengumpulan informasi, melalui buku, jurnal tugas akhir dan artikel. yang dapat menjadi bahan referensi dalam pembuatan Tugas Akhir ini.



### 3. Melakukan Studi Pustaka

Pada tahap ini dilakukan studi pustaka dengan cara mencari informasi dari berbagai sumber informasi seperti buku, jurnal, laporan dan jenis kepustakaan lainnya yang menggambarkan proses terkait dalam pembuatan tugas akhir ini. Informasi yang dicari yaitu:

1. Metode analisis *fishbone*
2. Desain pemodelan *UML*
3. Perangkat lunak

Hasil yang didapat dari studi pustaka adalah informasi umum yang menjelaskan alur proses dan teknologi yang digunakan untuk pembuatan rancangan sistem pengaduan dengan memanfaatkan teknologi *website*, serta teori konsep rekayasa sistem, analisis masalah *fishbone*, dan desain pemodelan sistem (*Unified Modelling Language*).

### 4. Analisis masalah menggunakan metode *FISHBONE*

Metode *Fishbone* digunakan sebagai dasar untuk memperoleh pokok-pokok permasalahan yang lebih spesifik. Diagram *Fishbone* dapat diterapkan dengan cara mengidentifikasi masalah, mengidentifikasi faktor utama masalah, dan menemukan kemungkinan penyebab dari setiap faktor.

### 5. Merancang diagram *UML*

Diagram *UML* digunakan untuk menggambarkan alur proses penggunaan dan atribut data dari rancangan *website* yang dibuat.

### 6. Merancang *mockup*

Rancangan *mockup* digunakan untuk menghasilkan gambaran rancangan *website* yang dibuat berdasarkan diagram *UML* yang telah dibuat sebelumnya.

### 7. Pengujian pengguna

Pengujian pengguna dilakukan guna memastikan apakah rancangan *website* yang dibuat sudah sesuai kebutuhan pengguna atau tidak.

### 8. Membuat Rancangan Web

Pembuatan rancangan web berdasarkan rancangan yang sudah disetujui di pengujian pengguna

### 1.7 Perbandingan Dengan Penelitian Lain

Dalam perbandingan dengan penelitian ini adalah bagaimana tugas akhir ini mendapatkan beberapa perbedaan dari penelitian yang sudah ada. Sehingga mendapatkan bahan untuk mengembangkan atau membuat inovasi baru.

**Tabel 1.1** Perbandingan dengan Penelitian Lain

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi dengan Penelitian yang Dilakukan
1.	(Hayyu Ratna Atikah dan Sukadi, 2013)	Sistem Informasi Simpan Pinjam Pada Koperasi Wanita Putri Harapan Desa Jatigunung Kecamatan Tulakan	Menjelaskan bahwa dengan menggunakan Sistem Informasi Simpan Pinjam berbasis web ini pengolahan simpan pinjam dan akuntansi menjadi lebih mudah, pembuatan laporan lebih cepat dengan data yang lebih akurat	Kedua penelitian terdahulu ini membahas topik yang relevan dengan penelitian yang sedang penulis lakukan, dan mempunyai tujuan yang sama yaitu memudahkan para nasabah dalam kegiatan perkoperasiannya.
2.	(Nuralim, Niswati, Nasrullah,&, 2018)	Sistem Pelayanan Pembentukan Koperasi Di Dinas Koperasi Dan Ukm Kota Makassar	Membuat Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan untuk Koperasi Di Dinas Koperasi Dan Ukm Kota Makassar supaya masyarakat dapat menyampaikan masalah yang ditemukan dalam proses pemberian pelayanan, yang dapat dijadikan bahan valuasi pelayanannya.	Penelitian-penelitian terdahulu ini mendukung teori dari penelitian yang sedang penulis lakukan.

## 1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini untuk mempermudah melihat dan mengetahui pembahasan yang ada pada penelitian ini secara menyeluruh. Adapun sistematika penulisan Tugas Akhir ini disusun sebagai berikut:

### **BAB I** PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah Koperasi Simpan Pinjam Usaha Mandiri, identifikasi masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, kerangka berpikir penelitian, metodologi ringkas, serta sistematika penulisan.

### **BAB II** LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan teori-teori yang digunakan untuk menyelesaikan masalah dari permasalahan yang ada di Koperasi Simpan Pinjam Usaha Mandiri, latar belakang dan teknik dasar mengenai pembuatan website, Koperasi Simpan Pinjam, pemodelan proses, dan pemodelan data.

### **BAB III** METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini merupakan bagian yang berisi penjelasan metode penelitian sebagai cara sistematis dalam menyusun ilmu pengetahuan dalam kegiatan penelitian, serta penjelasan pengumpulan data dengan studi literatur dan lapangan, dan dokumentasi

### **BAB IV** HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan bagian yang berisi penjelasan hasil dan pembahasan dari konsep yang diteliti, mencakup rancangan website yang diusulkan untuk meningkatkan kinerja Koperasi Simpan Pinjam Usaha Mandiri.

### **BAB V** KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan.