

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

PT. BPR Utomo Manunggal Sejhtera Lampung yang sering di singkat menjadi PT. BPR Utomo MSL adalah Bank yang melaksanakan usaha secara konvensional, yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Dan memiliki kegiatan usaha yang terdiri dari menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa deposito berjangka, tabungan dan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu, memberikan kredit, serta menempatkan dananya dalam bentuk Sertifikat Bank Indonesia (SBI), deposito berjangka, sertifikat deposito, dan atau tabungan pada bank lain.

Peningkatan pelayanan publik merupakan bentuk partisipasi dalam melayani nasabah salah satunya yaitu pelayanan dalam bentuk pengaduan. Pengaduan ini bertujuan untuk mengantisipasi segala masalah yang mungkin timbul. Sistem pengaduan ini berfungsi untuk mengakomodasi segala jenis pengaduan terkait dengan permasalahan dan solusi penyelesaiannya. Pelayanan pengaduan ini sangat erat kaitannya dengan perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa seperti perusahaan perbankan.

PT. BPR Utomo MSL merupakan BPR hasil peleburan/konsolidasi dari 4 (empat) BPR yaitu PT. BPR Langgeng Sewuarta, PT. BPR Candimas Adipratama, PT. BPR Sidomulyo Sarana Raharja, dan PT. BPR kota Liman. Peleburan keempat BPR ini tertuang dalam Akta Peleburan No. 18 tanggal 28 Januari 2008 yang dibuat dihadapan notaris Tjhia Giok Tjoe, SH, notaris di Bandar Lampung. PT. BPR

Utomo Manunggal Sejahtera Lampung didirikan berdasarkan akta no. 19 tanggal 28 Januari 2008 dari Tjhia Giok Tjoe, SH, notaris di Bandar Lampung. PT. BPR Utomo MSL beralamatkan di Jl. Raden Intan No.93, Kel. Enggal, Kec. Enggal, Bandar Lampung sebagai kantor pusat serta memiliki 9 kantor cabang yang tersebar di wilayah Provinsi Lampung.

PT. BPR Utomo MSL terdiri dari beberapa bidang yaitu bidang pelayanan, bidang umum dan SDM, bidang keuangan dan bidang *Information Communication Technology* (ICT). Dalam bidang pelayanan memiliki tugas yang terdiri dari tugas kepersertaan dan tugas pengaduan, pada proses pengaduan saat ini pencatatannya masih menggunakan metode manual dengan cara mengisikan buku log dan proses tindak lanjut pengaduan tidak tercatat dalam sistem sehingga mempersulit pegawai dalam proses penanganan pengaduan serta pelayanan pengaduan terhadap nasabah menjadi kurang efisien terutama dalam kecepatan penanganan pengaduan.

Serta pada peraturan OJK (Otoritas Jasa Keuangan) yang di atur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 18 /POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan. Dimana setiap pelaku usaha jasa keuangan yang di singkat dengan PUJK yang mana di dalam nya berisikan Bank Umum, Bank Pengkreditan Rakyat, Perantara Pedagangan Efek, Manajer Investasi, Dana Pensiun, Perusahaan Asuransi, Perusahaan Reasuransi, Lembaga Pembiayaan, Perusahaan Pergadaian, Perusahaan Penjaminan, dan Penyelenggara Layanan Pinjam Meminjan Uang Berbasis Teknologi Informasi, baik yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional maupun syariah. Yang pada hal ini PT. BPR Utomo Manunggal Sejahtera Lampung bertindak

sebagai PUJK dan wajib memberikan laporan pengaduan nasabah setiap bulanya kepada Otoritas Jasa Keuangan.

Solusi untuk permasalahan tersebut maka perlu adanya pengembangan sistem yang dapat mempermudah dalam proses pengaduan nasabah, dengan menggunakan sistem berbasis *website* yang digunakan oleh pegawai untuk pencatatan pengaduan nasabah. Pengembangan sistem berbasis *website* dikarenakan sudah terdapat Aplikasi Bantu lain yang menggunakan sistem berbasis *website* sehingga proses pengaduan nasabah di kembangkan dengan menggunakan sistem berbasis *website* agar mudah di integrasikan dengan sistem yang sudah ada. Tujuannya yaitu untuk penanganan dapat berjalan lancar dan proses yang di lakukan jelas tercatat dalam sistem, mudah di akses dan terintegrasi dengan database sehingga lebih akurat serta terjamin keamanannya seerta memberikan kemudahan dalam pelaporan yang di perlukan dan memudahkan pejabat dalam proses pengawasan. Untuk itu penulis mengangkat judul yang dipergunakan dalam tugas akhir yaitu “Pengembangan Aplikasi Pengaduan Nasabah Berbasis Website dengan metode RAD menggunakan Framework Laravel pada PT. BPR Utomo Manunggal Sejahtera Lampung”. Sistem ini diharapkan dapat mempermudah pegawai dalam proses pencatatan serta penanganan pengaduan yang terjadi. Selain itu pegawai dapat langsung mencetak tiket *di close* yang digunakan sebagai bukti bahwa pengaduan telah di tanggapi dan mendapatkan solusi yang akan di berikan ke pada nasabah. Dan menyajikan laporan yang berisikan informasi pengaduan nasabah yang akan digunakan dalam pelaporan kepada Otoritas Jasa Keuangan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam Pengembangan Aplikasi Pengaduan Nasabah Berbasis Website dengan metode RAD menggunakan Framework Laravel ini adalah :

1. Bagaimana agar proses pencatatan pengaduan nasabah yang dilakukan di PT BPR Utomo Manunggal Sejahtera Lampung dapat dilakukan dengan sistem aplikasi berbasis website?

## 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah Penulis memberikan batasan masalah pada pembahas dalam pengembangan ini, agar pembahasnya tidak terlalu meluas atau menyimpang yaitu

1. Penerapan Aplikasi Pengaduan nasabah hanya di terapkan pada PT. BPR Utomo Manunggal Sejahtera Lampung.
2. Target utama dari aplikasi ini adalah untuk membantu pegawai dalam proses pencatatan pengaduan nasabah serta dapat menyajikan laporan yang baik .

## 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari pengembangan dimaksudkan agar penulis bisa memperoleh gambaran yang jelas dan tepat, sehingga terhindar dari adanya kesalahan interpretasi dan meluaskan masalah dalam memahami isi skripsi. Tujuan penelitian ini adalah pengembangan aplikasi berbasis website untuk pencatatan pengaduan nasabah pada PT. BPR Utomo Manunggal Sejahtera Lampung agar mendukung *efisiensi* kerja pegawai dan penanganan yang baik

terhadap nasabah serta menyajikan laporan yang berisikan informasi yang baik yang di pergunakan untuk laporan kepada Otoritas Jasa Keuangan.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dan kontribusi yang diharapkan dari pengembangan ini adalah sebagai berikut :

#### **1. Bagi Perusahaan**

Memberikan kemudahan bagi pegawai di bidang pelayanan dalam hal ini yang bertugas pada proses pengaduan untuk proses pencatatan serta memudahkan *executive information system* dalam penyelesaian pengaduan nasabah dan penyajian laporan yang berisikan informasi pengaduan nasabah yang ditujukan kepada Otorisa Jasa Keuangan.

#### **2. Bagi Penulis**

Menambah wawasan, serta pengalaman bagi penulis dalam proses pengembangan aplikasi berbasis web sebagai bekal ketika di luar Universitas Teknokrat Indonesia.