

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Kualitas Pelayanan

Salah satu pendekatan kualitas jasa yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *SERVQUAL* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990). *SERVQUAL* adalah metode empirik yang dapat digunakan oleh perusahaan jasa untuk meningkatkan kualitas jasa (pelayanan) mereka. *SERVQUAL* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang diharapkan atau diinginkan (*expected service*).

2.1.2. Dimensi Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Melalui survey yang dilakukan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry di tentukan suatu dimensi baku untuk mengukur kualitas sebuah layanan, di mana dimensi tersebut kemudian di kenal dengan nama *Servqual* yang terbagi dalam sepuluh dimensi (Jiang dkk ,2002 dikutip oleh Kurniawan,2008)

Tabel 2.1 Dimensi *Servqual*

Dimensi	Pengertian	Contoh
<i>Tangible</i>	Merupakan kualitas fisik, dari pelayanan yang diberikan	Peralatan atau fasilitas yang tersedia
<i>Reliability</i>	Merupakan suatu kemampuan dalam menyajikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat dan handal.	Layanan sesuai dengan iklan yang dijanjikan, fasilitas dan peralatan berfungsi dengan baik.
<i>Responsiveness</i>	Merupakan pelayanan atau respon pembeli layanan yang cepat dan kreatif terhadap permintaan dari pelanggan.	Pemberi layanan siap membantu jika diperlukan, pemberi layanan menanggapi pertanyaan

		dengan baik
<i>Competence</i>	Pemberian layanan mempunyai penguasaan dan kemampuan untuk menyampaikan layanan dengan baik.	Adanya pengetahuan dan skill dari pemberi layanan.
<i>Credibility</i>	Kepercayaan pelanggan kepada layanan untuk menyampaikan layanan dengan baik	Layanan mempunyai image dan reputasi yang baik.
<i>Security</i>	Pelanggan merasa bebas dari bahaya, resiko serta gangguan	Keamanan pelanggan selama proses pelayanan terjamin
<i>Courtesy</i>	Pemberian layanan mempunyai sopan santun dan keramahan	Pemberian layanan bersikap ramah dan sopan kepada pelanggan
<i>Communication</i>	Kemampuan menyajikan informasi dengan bahasa yang dimengerti oleh pelanggan dan mau mendengarkan inspirasi mereka	Pemberi layanan mempunyai kemampuan berkomunikasi
<i>Understanding</i>	Pemberi layanan mempunyai usaha untuk mengenal pelanggan serta mengerti kebutuhan	Pemberi layanan berusaha mengenal pelanggan dengan baik
<i>Acess</i>	Adanya pelayanan di mana penerima dapat dengan mudah menghubungi pemberi layanan	Lokasi layanan yang mudah dijangkau, line telepon untuk informasi tersedia dan mudah untuk dihubungi

(Sumber : Zeithaml, 1990 dikutip oleh Kurniawan,2008)

Dalam perkembangannya kemudian, kesepuluh komponen tersebut di mampatkan menjadi lima dimensi yang menjadi acuan pengukuran yang di lakukan *Customer* terhadap pelayanan yaitu (Jiang dkk, 2002 dikutip oleh Kurniawan, 2008)

1. *Reliability*, Kemampuan memiliki performa yang bisa di andalan dan akurat.
2. *Assurance*, Kemampuan para personel untuk menimbulkan rasa percaya dan aman kepada pelanggan.
3. *Tangibles* Aspek yang terlihat secara fisik masal peralatan dan personel petugas.
4. *Empathy*, mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna.
5. *Responsiveness*, yaitu kesediaan untuk membantu partisipan dan memberikan perhatian yang tepat.

Tabel 2.2 Hubungan 5 Dimensi *Servqual* dengan 10 dimensi Original kualitas

Dimensi	<i>Tangible</i>	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Emphaty</i>
<i>Tangible</i>					
<i>Reliability</i>					
<i>Responsiveness</i>					
<i>Competence</i>					
<i>Courtesy</i>					
<i>Credibility</i>					
<i>Security</i>					
<i>Access</i>					
<i>Communications</i>					
<i>Understanding costumer</i>					

(Sumber :Zeithaml, 1990 dalam Kurniawan, 2008)

Tabel 2.3 Dimensi dan Atribut Model *Servqual*

No	DIMENSI	ATRIBUT
1.	Reliabilitas	1. Menyediakan jasa sesuai dengan yang dijanjikan
		2. Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan
		3. Menyampaikan jasa secara benar sejak pertama kali
		4. Menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan
		5. Menyimpan catatan/dokumen tanpa kesalahan
2.	Daya Tanggap	6. Menginformasikan pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa.
		7. Layanan yang segera/cepat bagi pelanggan.
		8. Ketersediaan untuk membantu pelanggan.
		9. Kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan.
3.	Jaminan	10. Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan
		11. Membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi
		12. Karyawan yang secara konsisten bersikap sopan
		13. Karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan
4.	Empati	14. Memberikan perhatian individual kepada para pelanggan
		15. Karyawan yang melakukan pelayanan secara penuh perhatian
		16. Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan
		17. Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan
		18. Waktu beroperasi (jam kantor) yang nyaman
5.	Bukti Fisik	19. Peralatan modern
		20. Fasilitas yang berdaya tarik visual
		21. Karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional
		22. Materi-materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual

(Sumber: Diadaptasi dari Parasuraman, et al., 1994 yang dikutip oleh Tjiptonto, 2007)

2.2. Pengukuran Kualitas Layanan

Sektor jasa yang menghasilkan produk berupa pelayanan memiliki sifat yang khas, maka penggunaan teknik manajemen kualitas standar tidaklah sesuai karena sifatnya yang khas tersebut, beberapa peneliti dan akademisi mengembangkan beberapa metode untuk menemukan, mengukur, dan menganalisa determinan dari kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan perlu diukur setidaknya karena tiga alasan, yaitu:

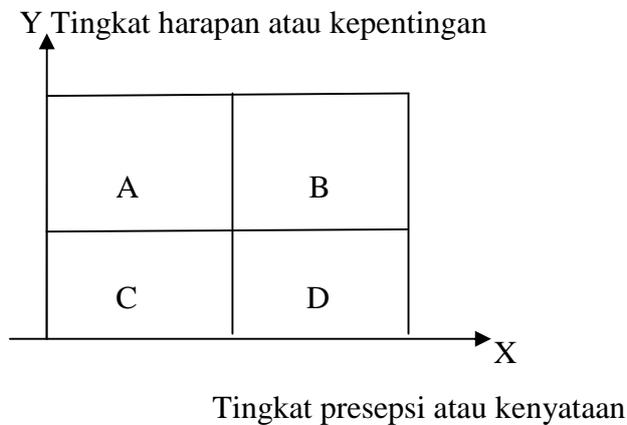
1. Hasil pengukuran dapat digunakan untuk melakukan perbandingan antara sebelum dan sesudah terjadinya perubahan pada suatu organisasi
2. Pengukuran diperlukan untuk menemukan letak permasalahan yang terkait dengan kualitas

3. Hasil pengukuran diperlukan untuk menetapkan standar pelayanan kualitas.

2.2.1 Prioritas Perbaikan Kualitas

Menurut Aritonang (2005, dikutip oleh Ndendo dkk, 2007), ada beberapa untuk dijadikan dasar dalam menentukan atribut atau dimensi yang diprioritaskan untuk diperbaiki diwaktu mendatang berdasarkan data kepuasan pelanggan yang diperoleh. Cara itu diantaranya penggunaan skor kesenjangan dan kuadran. Menurut Huein Umar (2000 dikutip oleh Ndendo dkk, 2007), diagram kartesius merupakan alat analisi yang digunakan untuk menentukan strategi peningkatan pelayanan dengan melihat hubungan kinerja atau tingkat pelaksanaan pelayanan yang dilakukan pihak perusahaan dengan kepuasan yang diharapkan oleh pelanggan.

Diagram kartesius merupakan bangunan yang terdiri dari 4 bagian yang dibatasi oleh 2 buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik x rata-rata dan y rata-rata.



Gambar 2.1 Diagram Kartesius

Penjelasan:

Titik x rata-rata merupakan nilai skor rata-rata dari tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan seluruh faktor/atribut.

Titik y rata-rata merupakan nilai skor rata-rata dari tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kuadran A, B, C, dan D menunjukkan tingkat prioritas atribut.

Kuadran A= prioritas atribut yang dianggap penting dan perlu diperbaiki

Kuadran B= prioritas atribut yang dianggap penting dan perlu dipertahankan karena pelanggan dianggap telah terpuaskan.

Kuadran C= prioritas atribut yang dianggap kurang penting tetapi tingkat kepuasan konsumen cukup baik.

Kuadran D= prioritas atribut yang kurang dianggap penting tetapi tingkat kepuasan konsumen sangat puas.(Ndendo dkk,2007).

2.2.2. Standarisasi Kualitas Layanan

Kualitas layanan diartikan sebagai derajat mutu dari layanan yang dihasilkan perusahaan, dimana kualitas layanan dikembangkan secara internal, artinya pengembangan kualitas layanan ditentukan oleh perusahaan. Menurut Zeithmal (1990, p.12) kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan konsumen dan kualitas layanan dibentuk oleh perbandingan ideal dan persepsi dari kinerja kualitas. J.M. Juran (dalam Tjiptono, 1995, p.24) mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian untuk digunakan (*fitness for use*) dan definisi ini sendiri memiliki dua aspek utama yaitu :

1. Ciri-ciri produk yang memenuhi permintaan pelanggan.

Kualitas yang lebih tinggi memungkinkan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, membuat produk laku terjual, dapat bersaing dengan pesaing, meningkatkan pangsa pasar dan volume penjualan serta dapat dijual dengan harga yang lebih tinggi.

2. Bebas dari kekurangan

Kualitas yang tinggi menyebabkan perusahaan dapat mengurangi tingkat kesalahan, mengurangi pengerjaan kembali dan pemborosan, mengurangi pembiayaan biaya garansi, mengurangi ketidakpuasan pelanggan, mengurangi inspeksi dan pengujian, mengurangi waktu pengiriman produk ke pasar, meningkatkan hasil dan kapasitas serta memperbaiki kinerja penyampaian produk atau jasa.

Dalam industri jasa khususnya dalam industri perbankan, kualitas produk yang diukur adalah kualitas layanan. Manajemen harus memahami keseluruhan layanan yang ditawarkan dari sudut pandang pelanggan. Kualitas layanan yang dibentuk dari sudut pandang pelanggan dapat memberikan nilai lebih terhadap produk yang ditawarkan. Perusahaan harus mewujudkan kualitas yang sesuai dengan syarat-syarat yang dituntut pelanggan. Dengan kata lain, kualitas adalah kiat secara konsisten dan efisien untuk memberi pelanggan apa yang diinginkan dan diharapkan oleh pelanggan (Shelton, 1997, p. 107).

2.2.3. Kesenjangan Pada *Servqual*

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) merumuskan model *Servqual* yang menyoroti persyaratan-persyaratan utama untuk memberikan kualitas jasa yang diharapkan. Model ini mengidentifikasi 5 gap yang menyebabkan kesenjangan yaitu (Tjiptono dkk, 2003):

1. *Gap 1*, yaitu gap antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen tentang harapan tersebut. Misal, pelayanan yang di berikan oleh bank B adalah memberikan fasilitas tempat dan teknologi yang mutakhir untuk keperluan menarik nasabahnya. Akan tetapi ternyata nasabahnya mengharapkan bunga bank menarik. *Gap* ini terjadi karena kurangnya orientasi penelitian pemasaran, pemanfaatan yang tidak memadai, serta terlalu banyaknya tingkat manajemen. Itu semua berujung kepada kurangnya pemahaman manajemen tentang apa yang menjadi harapan para pelanggan perusahaan.
2. *Gap 2*, *gap* antara pandangan manajemen dan spesifikasi mutu pelayanan. Seorang manajer operasional suatu bank, misalnya, memberikan instruksi kepada *teller*-nya untuk melayani para nasabah dengan cepat, tanpa menentukan waktu standar yang konkret dan spesifik mengenai cepatnya pelayanan yang diharapkan oleh manajemen. *Gap* ini terjadi, antara lain, karena tidak memadainya komitmen manajemen terhadap kualitas jasa, persepsi mengenai ketidaklayakan, tidak memadainya standarisasi mutu

yang jelas atau mutu yang jelas tetapi tidak realistis, dan tidak adanya penyusunan tujuan.

3. *Gap 3*, antara spesifikasi mutu kualitas pelayanan dan pemberian pelayanan kepada pelanggan. Misal, *teller* di suatu bank yang di hadapkan pada standar yang bertentangan, di mana suatu sisi harus mendengarkan keluhan nasabah dan di sisi lain harus memberikan pelayanan secara tepat.
4. *Gap 4*, antara pemberian pelayanan dan komunikasi *eksternal*. Harapan pelanggan mengenai kualitas pelayanan di pengaruhi oleh pernyataan-pernyataan yang di buat oleh perusahaan melalui komunikasi pemasaran. Namun janji melalui komunikasi pemasaran ternyata tidak dapat di berikan oleh petugas/ karyawan pemberi pelayanan.
5. *Gap 5* antara persepsi dan harapan pelanggan. Jika pelayanannya yang di terima lebih baik daripada pelayanan yang di harapkan atau setidaknya sama, maka perusahaan akan memperoleh citra dan dampak yang positif. Sebaliknya jika pelayanan yang di terima dirasakan lebih rendah dari pelayanan yang di harapkan. Maka gap ini akan menimbulkan permasalahan bagi perusahaan.

2.2.4. Perhitungan *Servqual*

Langkah-langkah yang harus dilakukan pada metode *Servqual* ini adalah sebagai berikut :

1. Menentukan daftar atribut-atribut pelayanan yang akan diukur. Untuk menentukan atribut apa saja yang akan ditampilkan, penyedia jasa dapat memulai dengan mengacu pada lima dimensi utama kualitas jasa sebagai variabel penelitian. Atribut-atribut yang dibuat berupa pertanyaan yang sesuai dengan maksud dari variabel masing-masing penelitian.
2. Mengetahui pendapat pelanggan tentang atribut-atribut tersebut Responden diminta untuk menjawab pertanyaan masing-masing atribut yang ada dalam daftar tersebut, yaitu seberapa penting atau seberapa besar harapan pelanggan terhadap atribut tersebut, berapa besar bobot yang diberikan untuk masing-masing pelayanan yang diberikan dan

seberapa baik prestasi jasa yang dirasakan pelanggan setelah memakainya.

3. Terhadap setiap responden, tentukan nilai *servqual* untuk setiap pertanyaan dengan menggunakan persamaan :

Nilai *servqual* = nilai persepsi – nilai ekspektasi

Nilai persepsi = nilai yang diberikan pelanggan terhadap pelayanan yang mereka rasakan dari penyedia jasa

Nilai ekspektasi = nilai yang diharapkan pelanggan terhadap suatu pelayanan

$$S_{ij} = P_{ij} - E_{ij} \quad i= 1,2,3, \dots, n; j=1,2,3, \dots, n \dots\dots\dots(2.1)$$

Dimana :

S_{ij} = Nilai *servqual* responden ke-j untuk pertanyaan ke-i

P_{ij} = Nilai Persepsi responden ke-j untuk pertanyaan ke-i

E_{ij} = Nilai ekspektasi responden ke-j untuk pertanyaan ke-i

4. Untuk masing-masing responden, jumlahkan nilai *servqual* (S_{ij}) yang didapatkan untuk setiap dimensi, kemudian bagi jumlah tersebut dengan banyaknya pernyataan yang mewakili dimensi tersebut, persamaan yang digunakan adalah :

$$SK_{ij} = \sum_{i=1}^n S_{ij} / n \quad i=1,2,3, \dots, n ; j=1,2,3, \dots, n \dots\dots\dots(2.2)$$

Dimana :

SK_{ij} = Nilai rata-rata *Servqual* dari faktor ke-i dan responden ke-j

S_{ij} = Nilai *Servqual* responden ke-j untuk pernyataan ke-i

N = Banyaknya pernyataan / variabel dalam suatu faktor.

5. Jumlahkan nilai SQ_{ij} tersebut sehingga didapatkan nilai *Total Servqual* (TSQ)

$$TSQ = \sum_{i=1}^n SQ_{ij} \quad i=1,2,3, \dots, n ; j=1,2,3, \dots, n \dots\dots\dots(2.3)$$

Dimana :

TSQ = Nilai Total *Servqual*

SQ_{ij} = Nilai *Servqual* terbobot faktor ke-i, responden ke-j

6. Jika terdapat N responden, maka bagi $\sum TSQ$ dengan N untuk mendapatkan rata-rata nilai Total Servqual (\overline{TSQ}) dengan persamaan :

$$\overline{TSQ} = \frac{\sum TSQ}{N} \dots\dots\dots(2.4)$$

Dimana :

\overline{TSQ} = Rata-rata nilai total *Servqual*

$\sum TSQ$ = Nilai total *Servqual*

N = Banyaknya responden

Nilai \overline{TSQ} inilah yang mengidentifikasi memuaskan atau tidaknya kualitas jasa yang diberikan penyedia jasa kepada pelanggannya. Kualitas pelayanan bisa dikatakan “memuaskan” jika nilai \overline{TSQ} tersebut bernilai sama dengan nol (0) dan sangat memuaskan jika nilai \overline{TSQ} bernilai positif (>0). Sedangkan bila nilai \overline{TSQ} negatif (<0) dikatakan “tidak memuaskan”.(Sanjaya, 2008)

Pengukuran kualitas jasa dalam model *servqual* didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap diantara keduanya pada lima dimensi utama kualitas jasa (reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik). Kelima dimensi utama tersebut dijabarkan ke dalam masing-masing 22 atribut rinci untuk variabel harapan dan variabel persepsi, yang disusun dalam pernyataan-pernyataan berdasarkan skala *Likert*, dari 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai 5 (Sangat Setuju). Evaluasi kualitas jasa menggunakan model *servqual* mencakup perhitungan perbedaan di antara nilai yang diberikan para pelanggan untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan harapan dan persepsi.

Pada prinsipnya, data yang diperoleh melalui instrumen *servqual* dapat dipergunakan untuk menghitung skor gap kualitas jasa pada berbagai level secara rinci:

1. *Item-by-item analysis*, misalnya, P1-H1, P2-H2, dan seterusnya.
2. *Dimension-by-dimension analysis*, contohnya, (P1+P2+P3+P4/4)-(H1+H2+H3+H4/4), di mana P1 sampai P4 dan H1 sampai H4

mencerminkan empat pernyataan persepsi dan harapan berkaitan dengan dimensi tertentu.

3. Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa atau gap *servqual*, yaitu $(P1+P2+P3+.....+P22/22) - (H1+H2+H3+.....+H22/22)$. (Tjiptono,dkk, 2007).

2.2.5. Perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan

Customer Satisfaction Indeks (CSI) atau Indeks Kepuasan Pelanggan digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen pengunjung secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa. Dalam menentukan kategori puas atau tidaknya pelanggan, sangat diperlukan indeks kepuasan pelanggan. Indeks kepuasan pelanggan merupakan suatu range nilai *servqual* yang didefinisikan dalam bentuk tingkat kepuasan pelanggan. Untuk mengetahui besarnya CSI, maka dapat dilakukan langkah-langkah sebagai berikut (Aritonang, 2005 dikutip oleh Sanjaya, 2008) :

1. Menentukan *Mean Importance Score (MIS)*. Nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan tiap konsumen.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \dots\dots\dots(2.5)$$

Dimana :

n = Jumlah Responden

Y_i = Nilai kepentingan atribut Y ke-i (nilai kepentingan diambil dari nilai persepsi)

2. Membuat *Weight Faktor (WF)*. Bobot ini merupakan persentase nilai *MIS* per atribut terhadap total *MIS* seluruh atribut dimana p = atribut kepentingan ke-P

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \dots\dots\dots(2.6)$$

Dimana:

MIS_i= nilai mean importance score ke-i (nilai MIS yang didapat pada langkah 1)

$$\sum_{i=1}^p MIS_i = \text{jumlah seluruh nilai MIS}$$

3. Membuat *Weight Score (WS)*. Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan (X) (*mean satisfication score=MSS*)

$$W_{si} = W_{fi} \times MSS \dots\dots\dots(2.7)$$

Dimana:

W_{fi} = nilai weigh score ke-i (nilai WF yang didapat pada langkah ke-2)

MSS = rata-rata tingkat kepuasan (nilai MIS yang dijumlahkan dan dibagi dengan banyaknya MIS)

4. Menentukan CSI

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p W_{Si}}{HS} \times 100\% \dots\dots\dots(2.8)$$

Dimana :

$\sum_{i=1}^p W_{Si}$ = jumlah nilai WF keseluruhan

HS (*Highest Scale*) = skala maksimum yang digunakan

Pada umumnya, bila nilai CSI diatas 50% dapat dikatakan bahwa konsumen sudah merasa puas sebaliknya bila nilai CSI dibawah 50% konsumen belum dikatakan puas. Nilai CSI dibagi dalam lima kriteria dari tidak puas hingga sangat puas (Ihsani, 2005 dikutip oleh Sanjaya, 2008).

2.2.6. Uji Validitas dan Reabilitas Kuisisioner

Pengujian validitas perlu dilakukan sebagai alat untuk menguji apakah butir-butir pertanyaan dalam kuesioner betul-betul valid atau tidak. Uji validitas yang dilakukan adalah uji validitas konstruk dan uji validitas isi. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan metode korelasi *product moment* terhadap nasabah dan pengguna system pada Bank Perkreditan Rakyat PD. Sarimadu. Metode tersebut terdapat dalam persamaan yaitu :

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \dots\dots\dots(2.9)$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi antara skor butir (X) dengan skor butir(Y)

N = Banyaknya responden

- $\sum X$ = Jumlah skor variabel (X)
- $\sum Y$ = Jumlah skor variabel (Y)
- $\sum X^2$ = Jumlah kuadrat skor variabel (X)
- $\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat skor variabel (Y)
- $\sum XY$ = Jumlah perkalian skor item dengan skor butir (X) dan skor variabel (Y)

Jika r_{xy} lebih besar atau sama dengan nilai r tabel pada taraf signifikansi tertentu, berarti *instrument* tersebut memenuhi kriteria validitas.

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah butir-butir pertanyaan dalam kuesioner betul-betul *reliable* dan konsisten untuk mengukur gejala yang sama pada responden. Pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan metode *Cronbach Alpha* terhadap responden. Dengan rumus , yaitu :

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum \sigma^2_b}{\sigma^2_t} \right] \dots\dots\dots(2.10)$$

Keterangan :

- r_{11} = Reabilitas Instrumen
- k = Banyaknya butir pertanyaan
- $\sum \sigma^2_b$ = Jumlah Varian butir
- σ^2_t = Varian Total

Semakin besar nilai *cronbach* yang didapat, maka semakin tinggi tingkat reliabilitas penelitian yang dilakukan.

a. Perhitungan *Servqual*

Perhitungan *servqual* pada penelitian ini sesuai dengan langkah-langkah dan rumus. Hasil dari perhitungan *servqual* tersebut dapat menentukan tingkat kualitas layanan yang diberikan telah memuaskan atau tidak.

b. Perhitungan CSI (*Costumer Satification Indeks*)

Perhitungan *Customer Satisfaction Indeks* atau indeks kepuasan pelanggan dilakukan dengan langkah-langkah dan rumus pada bab II (hal 13). Hasil dari perhitungan CSI dapat menentukan tingkat kepuasan dari pengguna. Nilai CSI dibagi dalam 5 kriteria dari tidak puas hingga sangat puas (Ihsani, 2005 dikutip oleh Sanjaya, 2008)

Tabel 2.4 Kriteria CSI

Nilai CSI	Kriteria CSI
0,81 – 1,00	Sangat Puas
0,66 – 0,80	Puas
0,51 – 0,65	Cukup Puas
0,35 – 0,50	Kurang Puas
0,00 – 0,34	Tidak Puas

2.2.7. kuesioner

Kuesioner ekspektasi dan persepsi pelanggan digunakan untuk mengetahui puas atau tidaknya pelanggan terhadap pelayanan jasa yang telah diberikan oleh suatu perusahaan.

Kuesioner yaitu bentuk pertanyaan atau pernyataan yang menggunakan skala dalam pengukuran dan bertujuan untuk mengetahui sikap responden terhadap pertanyaan maupun pernyataan di kuisisioner dari sudut pandang responden. Dalam penelitian ini menggunakan skala likert untuk harapan penilaiannya. Skala ini dibagi menjadi lima tingkatan yaitu :

1. Sangat Tidak Puas (STP)
2. Tidak Puas (TP)
3. Netral (N)
4. Puas (P)

5. Sangat Puas (SP)

Skala linkert untuk tingkat kepentingan dibagi menjadi lima tingkatan, yaitu :

1. Sangat Tidak Penting (STP)

2. Tidak Penting (TP)

3. Netral (N)

4. Penting (P)

5. Sangat Penting (SP).

2.2.8 Penggunaan *Servqual* Pada Sistem Informasi

Umumnya, divisi Sistem Informasi pada perusahaan memiliki tugas utama untuk membuat desain, mengkonstruksi dan mengimplementasi sistem untuk meningkatkan performa perusahaan. Evaluasi untuk divisi ini dilihat dari penggunaan sistem (*system usage*), analisa biaya dan keuntungan (*cost benefit analysis*), kualitas sistem, tingkat kepuasan pengguna, pemeliharaan, *trouble shooting* dan sebagainya termasuk pelatihan dalam pemakaian sistem.

Beberapa dari peran di atas merupakan peran yang tergolong *service* atau pelayanan misalnya pemeliharaan, *trouble shooting* dan pelatihan. Oleh karena itu, untuk mengukur kesuksesan divisi sistem informasi, dibutuhkan perangkat yang dapat mengukur *service quality* atau kualitas pelayanan. *servqual* adalah salah satu dari perangkat tersebut.

Masalah dari bisa atau tidaknya *servqual* diaplikasikan dalam bidang sistem informasi salah satunya dikemukakan oleh Van Dyke bahwa penggunaan skor yang berbeda atau *difference score* berpotensi menimbulkan *flaws* atau cacat dalam pengukuran, validasi konvergensi yang buruk dan dimensi yang tidak stabil. Cronin dan Taylor mengatakan bahwa *servqual* yang diadopsi untuk sistem informasi tidak konsisten dalam hal struktur, *reliability*, dan validitasnya.

Pendapat yang mendukung penggunaan *servqual* dalam bidang sistem informasi dikemukakan oleh Kettinger dan Lee. Mereka mengatakan bahwa *servqual* memiliki kelebihan yaitu memiliki kemampuan diagnostik yang tinggi

dan memiliki konsep yang sesuai dengan dimensi atau *setting* sistem informasi. (Jiang, 2006).

2.2.9 Kepuasan Pelanggan

Banyak definisi berkaitan dengan kepuasan pemakai atau pelanggan (*customer satisfaction*) antara lain disebutkan oleh Tjiptono (2005) yang mengutip pendapat Day: “Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan oleh pemakai”.

Sementara itu Kotler (2002) dalam buku Tjiptono (2005) mendefinisikan bahwa nilai yang diterima pelanggan adalah selisih antara jumlah nilai yang diterima dan biaya total pelanggan. Jumlah nilai bagi pelanggan adalah kumpulan manfaat yang diharapkan diperoleh dari produk atau jasa tertentu. Biaya total pelanggan adalah kumpulan pengorbanan yang diperkirakan akan terjadi dalam mengevaluasi, memperoleh, dan menggunakan produk atau jasa tersebut. Itu berarti konsumen akan membeli jasa dari perusahaan yang dianggap menawarkan nilai tertinggi yang diterima pelanggan (*customer delivered value*).

Kepuasan dapat dibagi menjadi dua macam, yaitu

1. Kepuasan fungsional merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi suatu produk yang dimanfaatkan,
2. Kepuasan psikologikal merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud dari produk.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah

1. Mutu produk dan pelayanannya,
2. Kegiatan penjualan,
3. Pelayanan setelah penjualan,
4. Dan nilai-nilai perusahaan.

Kegiatan penjualan terdiri atas variabel-variabel pesan (sebagai penghasil serangkaian sikap kepuasan tertentu mengenai perusahaan, produk, dan tingkat

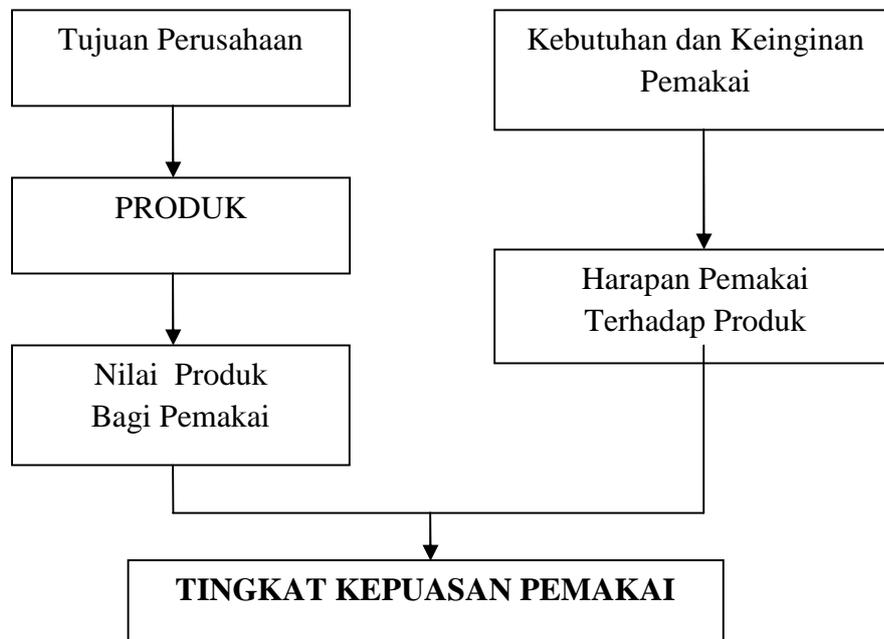
kepuasan yang dapat diharapkan oleh pelanggan), sikap (sebagai penilaian pelanggan atas pelayanan perusahaan), serta perantara (sebagai penilaian pelanggan atas perantara perusahaan seperti diler dan grosir). Pelayanan setelah penjualan terdiri atas variabel-variabel pelayanan pendukung tertentu seperti garansi, serta yang berkaitan dengan umpan balik seperti penanganan keluhan dan pengembalian uang.

Selanjutnya variabel-variabel nilai perusahaan dapat dibagi atas dua macam yaitu nilai resmi yang dinyatakan oleh perusahaan sendiri dan nilai tidak resmi yang tersirat dalam segala tindakannya sehari-hari. Berbagai cara dapat dilakukan perusahaan untuk membentuk harapan pelanggan.

Pertama, melalui promosi yang tidak mengecewakan konsumennya agar terjadi komunikasi yang terkendali antara perusahaan dan konsumen. Kedua, melalui sikap yang baik dari para petugas penjualan, dan ketiga, melalui unjuk kerja penjualan yang lebih profesional. Harapan pelanggan diyakini mempunyai peranan yang besar dalam menentukan kualitas produk (barang atau jasa) dan kepuasan pelanggan.

Pada dasarnya ada hubungan yang erat antara penentuan kualitas dan kepuasan pelanggan. Dalam mengevaluasi hal ini, pelanggan akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan. Umumnya dalam konteks kepuasan pelanggan harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang hal yang diterima. Harapan pelanggan berkembang dari waktu ke waktu seiring dengan semakin banyaknya informasi yang diterima serta makin bertambahnya pengalamannya.

Konsep kepuasan pemakai dapat dijelaskan pada gambar di bawah:



Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Pemakai (Tjiptono ,2005)

Kepuasan terhadap mutu asuhan adalah persepsi pelanggan tentang mutu asuhan (*performance*) yang diberikan merupakan perbandingan antara harapan (*expectasi*) sebelum dan sesudah mereka menerima asuhan yang sebenarnya: Berry, dkk (1990 dalam Tjiptono 2005) Kepuasan dapat terjadi apabila :

- a) Apabila harapan terpenuhi maka mutu asuhan dirasakan memuaskan
- b) Apabila harapan tidak terpenuhi maka asuhan dinilai tidak memuaskan.
- c) Apabila asuhan yang diberikan melebihi harapan maka mutu asuhan yang dirasakan sangat memuaskan.

Kepuasan pelanggan dapat memberi manfaat (Mulyana, 2002 dikutip oleh Tjiptono 2005):

1. Hubungan pelanggan dan perusahaan menjadi harmonis.
2. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang.
3. Mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.

4. Tercipta rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan
5. Reputasi menjadi baik di mata konsumen
6. Laba yang diperoleh meningkat

2.3. BPR PD. Sarimadu Pekanbaru

2.3.1 Sejarah BPR PD. Sarimadu Pekanbaru

Bank Sarimadu Berasal dari Badan Kredit Kecamatan (BKK) Ujungbatu, sesuai dengan SK Gubernur No. 609/IX/1986 Instruksi untuk mendirikan BKK (Badan Kredit Kecamatan) pada setiap Kabupaten di Propinsi Riau dan Surat Keputusan Bupati Kampar Nomor : 41/V/Perek/1987, tentang Badan Kredit Kecamatan di Kabupaten Kampar yang ditempatkan di Ujungbatu.

Modal Awal BKK Ujungbatu berasal dari pinjaman kepada Bank Riau sebesar Rp.10.000.000,- yang dijamin oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Kampar. Pada mulanya BKK Ujungbatu dikelola oleh 3 orang yang berkantor di Kantor Camat Tandun dan diresmikan oleh Bupati Kampar H.Saleh Djasit,SH pada tanggal 27 Juni 1987. Dengan adanya deregulasi perbankan yang dikenal dengan paket kebijaksanaan Perbankan (Deregulasi Perbankan tanggal 28 Oktober 1988) maka BKK Ujungbatu dipersiapkan untuk menjadi BPR Ujungbatu.

Gubernur Propinsi Riau dengan Surat Keputusannya Nomor 539/PSD/86.18 tanggal 18 Desember 1988 menginstruksikan kepada Bupati untuk mempersiapkan pendirian PD. Bank Perkreditan Rakyat dalam wilayah masing-masing Kabupaten. Dengan adanya Surat Gubernur Riau yang ditanda tangani oleh Soeripto, maka PEMDA Kampar mempersiapkan pendirian PD. BPR Ujungbatu dengan langkah-langkah administrasi.

Dengan Izin dari Menteri Keuangan dan Rekomendasi Bank Indonesia status BKK Ujungbatu berubah menjadi PD. BPR Ujungbatu yang diresmikan pada tanggal 23 Mei 1992. Total aset dengan ditambahnya modal sebesar Rp.50.000.000,- menjadi Rp.96.000.000,- dengan pegawai berjumlah 6 orang. Peningkatan status dari BKK menjadi PD. BPR Ujungbatu tidak terlepas dari pembinaan umum oleh Pemda Kabupaten Kampar dan Pembinaan teknis dari

Bank Indonesia Pekanbaru serta Bank Pembangunan Daerah Riau yang sekarang berubah nama dengan Bank Riau.

Dengan dilakukannya pemekaran wilayah Kabupaten Kampar, maka Kantor Pusat yang di Ujungbatu yang berada dalam wilayah pemekaran, dipindah statuskan menjadi Kantor Cabang Ujungbatu dan Kantor Cabang Bangkinang ditingkatkan statusnya menjadi Kantor Pusat pada tanggal 2 September 2002. Nama PD. BPR Ujungbatu diubah menjadi Bank PD. BPR Sarimadu dengan izin Bank Inonesia Nomor 6/1/KEP.PBI/PBR/2004 tanggal 3 Februari 2004 tentang perubahan nama Bank PD. BPR Ujungbatu menjadi Bank PD. BPR Sarimadu serta Perda Kabupaten Kampar No. 09 Tahun 2000 tentang Bank PD. BPR Sarimadu.

2.3.2 Visi dan Misi BPR PD. Sarimadu Cab. Pekanbaru

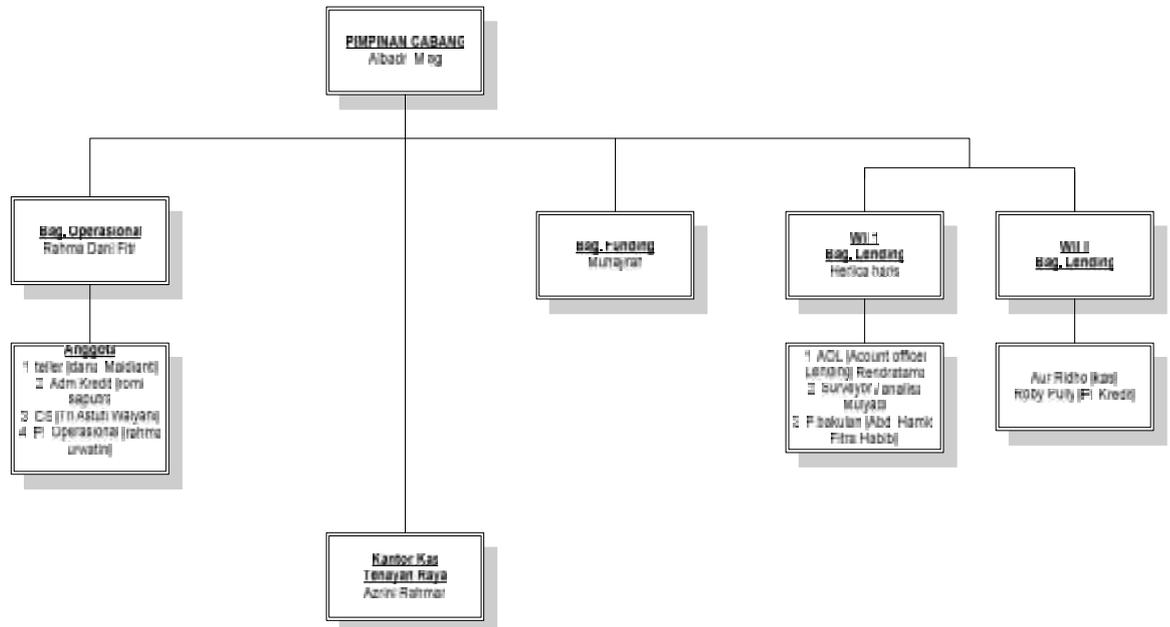
Visi “Bank PD. BPR Sarimadu Merupakan Wahana Pengembangan Ekonomi Daerah yang Berbasis Kerakyatan Melalui Optimalisasi Pelayanan Perbankan”.

Misi yang dilakukan Bank PD. BPR Sarimadu untuk mendukung dan merealisasikan visi di atas adalah:

1. Peningkatan mutu sumber daya manusia secara profesional, memiliki kemauan, kemampuan dan kejujuran serta berakhlak baik dan memiliki loyalitas yang tinggi;
2. Sistem manajemen dan operasional bank menuju kepada peningkatan pelayanan yang berkualitas dengan berpedoman kepada manajemen risiko;
3. Penyediaan kredit untuk menumbuhkembangkan usaha ekonomi kerakyatan yang berbasis kerakyatan secara sehat dan wajar;
4. Memberikan rasa aman, nyaman dan menguntungkan kepada masyarakat sebagai pemegang amanah dan kepercayaan penyimpan dana;
5. Pemupukan permodalan yang diiringi dengan peningkatan kontribusi bagian laba sebagai Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Kampar baik secara langsung maupun tidak langsung sebagai implementasi dari pembinaan yang berkelanjutan;

6. Perluasan wilayah kerja pada lokasi potensial, strategis dan dekat dengan nasabah.

2.3.3. Struktur Organisasi BPR Sarimadu Cab. Pekanbaru

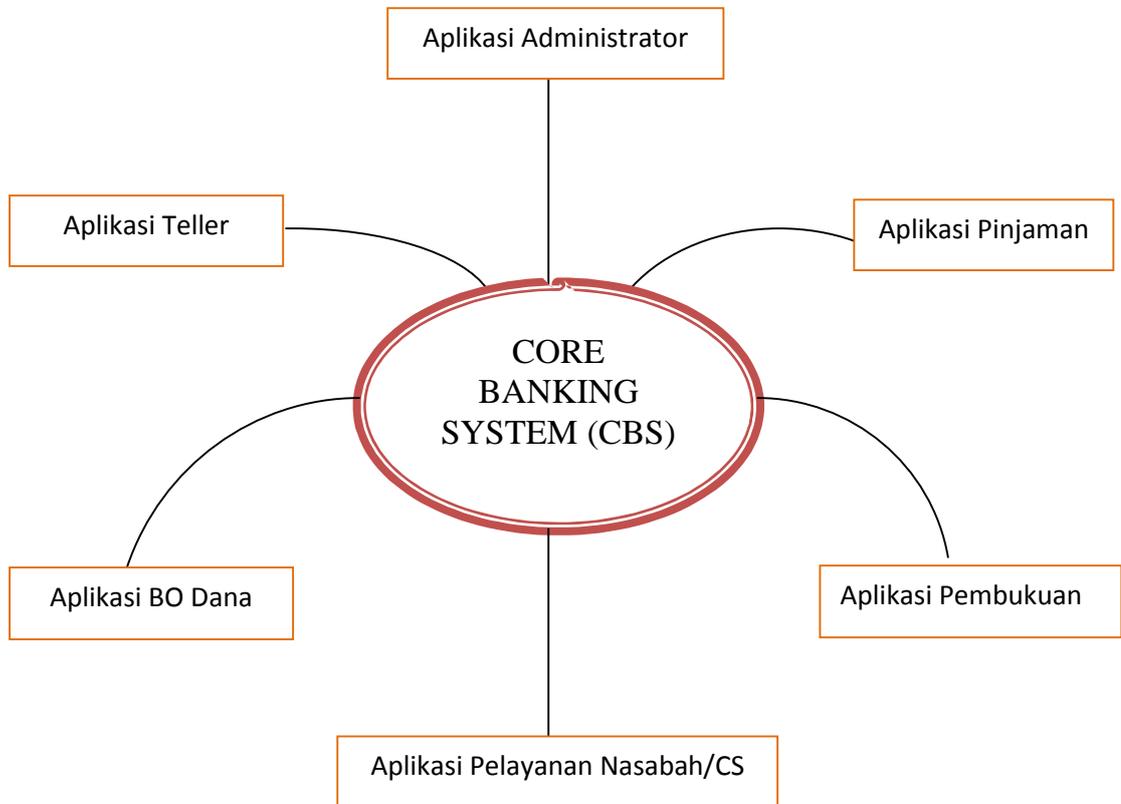


Gambar 2.3 Struktur Organisasi BPR Sari Madu

2.3.4 Aplikasi Core Banking System (CBS)

Aplikasi Core Banking System adalah aplikasi inti yang merupakan jantung dari sistem perbankan. Core Banking ini digunakan untuk memproses loan, saving, customer information file hingga berbagai layanan perbankan seperti aplikasi pelayanan nasabah, aplikasi pinjaman, aplikasi backoffice, aplikasi teller, aplikasi pembukuan dan aplikasi administrator. Kalau dibandingkan dengan industri lain, aplikasi Core Banking ini mirip dengan Billing Systemnya perusahaan Telekomunikasi, atau ERP-nya perusahaan manufaktur. Namun agak sedikit berbeda dibandingkan dua industri tadi, Core Banking pada industri perbankan sangatlah beragam mulai dari yang inhouse development, local vendor hingga yang dikerjakan vendor asing. Berikut adalah diagram ruang lingkup core banking system.

DIAGRAM RUANG LINGKUP CORE BANKING SYSTEM



Gambar 2.4 Diagram ruang lingkup CBS (BPR Sarimadu, 2010)

Ruang lingkup Core Banking System meliputi :

1. Aplikasi Adiministrator
2. Aplikasi Teller
3. Aplikasi Pinjaman
4. Aplikasi BO (backoffice) dana
5. Aplikasi Pembukuan
6. Aplikasi Pelayanan Nasabah/CS

Contoh aplikasi pelayanan nasabah, aplikasi pinjaman, dan aplikasi teller pada CBS :

2.3.5 Aplikasi Pelayanan Nasabah

Aplikasi pelayanan nasabah merupakan aplikasi yang memberikan layanan seperti pembukaan rekening baru dan menginputkan data nasabah. Dalam aplikasi pelayanan nasabah ini terdiri atas menu sistem, master referensi, admin, otorisasi, transaksi, dan laporan. Berikut adalah tampilan aplikasi pelayanan nasabah :



Gambar 2.5 Aplikasi Layanan Nasabah (BPR Sarimadu, 2010)

2.3.5.1. Nasabah Baru

Nasabah yang dibolehkan untuk menjadi nasabah pada bank perkreditan rakyat (BPR) adalah semua masyarakat baik orang perorangan maupun badan usaha yang memiliki identitas yang jelas dan diakui dengan dokumentasi berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Izin Mengemudi (SIM) dan Paspor. Sedangkan untuk badan usaha diwajibkan untuk menyertakan NPWP dan Akte Badan Usaha.

Copian kelengkapan identitas diri tersebut dilampirkan sebagai bukti kesungguhan nasabah sekaligus pertanggungjawaban terhadap transaksi selama menjadi nasabah BPR. Kegiatan pengolahan data tersebut diaplikasikan dalam sistem secara sistematis. Berikut dijelaskan secara detail tahapan pengolahan data tersebut :

a. Pembukaan Nasabah Baru

Setiap nasabah yang telah menyatakan kesiapannya menjadi nasabah BPR dan memenuhi dokumentasi serta mematuhi aturan perbankan yang telah di

tetapkan diberi suatu penomoran yang dikenal dengan istilah CIF Bank.

Figure form sebagai berikut :



Gambar 2.6 pendaftaran nasabah baru (BPR Sarimadu, 2010)

Penjelasan Form :

1. CIF Bank

CIF Bank adalah sistem penomoran sebagai indek terhadap suatu nasabah pada suatu bank. Satu nasabah hanya boleh memiliki 1 (*satu*) nomor CIF pada suatu bank. Nomor ini terdiri dari 6 (*enam*) digit angka yang di ambil secara acak/random oleh sistem.

2. Jenis Nasabah

Jenis Nasabah terdiri dari 2 (dua) jenis yaitu Individu dan Badan Usaha. Jenis nasabah ini akan mempengaruhi kelengkapan data atau isian pada form berikutnya.

3. Nama Nasabah

Nama nasabah diisikan nama lengkap nasabah yang terdiri dari 4 (empat) bahagian atau kotak isian. Terdiri dari nama depan, nama tengah, nama belakang dan nama tambahan. Setiap isian ini akan diperhatikan penulisannya dan tidak diperkenankan menuliskan karakter yang tidak sesuai dengan kaedah penulisan seperti karakter : ; ‘ “ * & ^ % ! @ # \$ % ^ + = < > ? dan ilegal karakter lainnya.

Lebih jelas nya di terangkan berdasarkan jenis nasabah sebagai berikut :

1. Nasabah Individu/ Perorangan

Kolom ini (*empat kolom*) diisi dengan nama perorangan secara lengkap (*tidak disingkat*) dengan ketentuan:

- a. Nasabah perorangan sebagaimana tercantum dalam KTP. Jika yang tercantum dalam KTP terdapat bagian nama yang disingkat harus diisi secara lengkap. Termasuk dalam pengertian nasabah perorangan adalah usaha dagang (UD, PO, dan lain-lain), industri, atau usaha lainnya yang NPWP-nya menjadi satu dengan NPWP perorangan.
- b. Kolom pertama, kedua, dan ketiga diisi kata pertama, kedua, dan ketiga nama debitur, masing-masing tidak melebihi 25 karakter dan tidak mengandung spasi dan tanda baca. Kolom keempat dapat diisi kata keempat dan kata-kata selanjutnya (kata kelima, keenam, dan seterusnya) dari nama nasabah.
- c. Diisi sesuai dengan nama yang tercantum dalam KTP. Dalam hal usaha dagang, industri, atau usaha lainnya yang dimiliki perorangan, nama yang diisi adalah nama pemilik sesuai dengan yang tercantum dalam KTP. Dimulai dengan nama diri, diikuti dengan nama keluarga atau nama marga.
- d. Tidak boleh dimulai dengan singkatan. Nama keluarga atau marga (bila dicantumkan sesuai KTP) diketik penuh/lengkap.
- e. Nama debitur yang menggunakan kata "bin/binti" dapat diisi pada salah satu kolom nama.

2. Nasabah Badan Usaha

Kolom ini diisi nama badan usaha sebagai berikut:

- a. Debitur badan usaha atau lembaga sebagaimana tercantum dalam kartu NPWP/Akte.
- b. Kolom pertama, kedua, dan ketiga diisi dengan kata pertama, kedua, dan ketiga nama debitur, masing-masing tidak melebihi 25 karakter, dan tidak termasuk spasi dan tanda baca.

3. Nama Alias

Nama alias disikan jika nasabah memiliki nama panggilan nasabah selain nama lengkap yang tertera diatas ataupun nama lama atau sebelumnya (*jika ada*) sebelum menjadi nama yang sekarang sebagaimana diisikan pada kolom nama tersebut di atas. Isian ini bersifat optional.

Nasabah individu atau peorangan wajib memenuhi data identitas diri pada tab Perorangan. Sedangkan untuk badan usaha wajib memenuhi data pada tab Badan Usaha.

4. Tab Individu

a. Jenis Kelamin

Jenis kelamin nasabah terdiri 2(*dua*) jenis yaitu Laki-laki dan Perempuan.

b. Agama

Dilakukan pemilihan pada *combo box* sesuai dengan agama nasabah.

c. Tempat Lahir

Diisikan kota/ desa tempat lahir nasabah sesuai dengan kartu identitas.

d. Tanggal Lahir

Diisi tanggal lahir nasabah dengan format “dd/mm/yyyy”. Sistem akan melakukan pengecekan atas kebenaran format penulisannya.

e. Nomor KTP

Diisikan nomor Kartu Tanda Penduduk nasabah sesuai dengan yang tertera pada KTP secara lengkap.

f. Berlaku Hingga

Diisikan tanggal berakhir berlakunya KTP nasabah sesuai dengan yang tertera pada KTP. Sistem akan melakukan pengecekan setiap saat dan memberikan informasi kepada pengguna data nasabah bila tanggal berlaku KTP nasabah tersebut telah berakhir. Penulisan tanggal ini menggunakan format “dd/mm/yyyy”.

g. Alamat

Alamat lengkap nasabah (tanpa disingkat)

h. Kota

Kota domisili nasabah sesuai KTP

i. Kode Pos

Kode Pos nasabah berdomisili

j. No.Telp

Nomor telepon rumah terdiri dari Kode Area dan Nomor Telepon

k. No.HP

Nomor handphone/ mobile nasabah.

5. Tab Badan Usaha

Figure form sebagai berikut :



Gambar 2.7 Pembukaan Rekening Tabungan (BPR Sarimadu 2010)

1. Jenis Badan Usaha

Jenis badan usaha sesuai dengan *Daftar Referensi : Lampiran III*

2. No. Akte Awal/ Berdiri

Nomor Akte awal berdiri badan usaha sesuai dengan akte perusahaan.

3. Tgl.Akte Awal

Tanggal berdiri sesuaidengan keterangan pada Akte Perusahaan.Pedoman Operasional Core Banking Sistem *Pembukaan Nasabah Baru*.

4. Tempat Badan Usaha Berdiri

Tempat dimana berdirinya badan usaha sesuia dengan akte perusahaan.

5. Tanggal Perubahan Akte

Diisikan bila pernah terjadi perubahan akte dan di isikan tanggal perubahanterakhir.

6. Alamat Perusahaan

Alamat lengkap badan usaha tanpa disingkat

pada form *nasabah baru* sebelumnya. Pedoman Operasional Core Banking Sistem Alamat Tambahan 25.

2. Jenis Alamat

Terdapat 2 (*dua*) jenis alamat yaitu *alamat domisili* dan *alamat korespondensi*. Dipilih salah satu yang akan dilengkapi untuk pertama kali dan pilihan lainnya untuk dilengkapi kemudian bilamana diperlukan.

3. Alamat

Kolom ini diisi alamat debitur termasuk kata 'JALAN', 'DESA', 'PERUMAHAN', 'KOMPLEK', 'GEDUNG', 'WISMA', dan lain-lain sebagaimana tercantum dalam kartu NPWP atau KTP bagi debitur yang tidak wajib memiliki NPWP.

4. Kota

Kota sesuai alamat diatas

5. Propinsi

Propinsi sesuai alamat diatas

6. Kab/ Kota

Kolom ini diisi sandi Dati II/Kabupaten, Kotamadya, Kota Administratif alamat debitur sebagaimana tercantum pada *daftar lampiran*. Alamat yang berada diluar wilayah Indonesia, diisi dengan sandi 9999.

7. Kecamatan

Diisi sandi kecamatan sesuai daftar rujukan

8. Kel./desa

Diisi sandi kelurahan sesuai daftar rujukan

9. Kode Pos

Diisi kode pos sesuai dengan alamat diatas

10. No.Telp

Diisi kode area dan nomor telepon sesuai secara terpisah

11. Fax

Diisi nomor fax atau nomor handphone nasabah Penjelasan fungsi tombol

Simpan : menyimpan data yang telah di isikan.

Hapus : menghapus data pemeliharaan nasabah.

Batal : membatalkan penyimpanan data.

Tutup : menutup form.

2.3.6 Aplikasi Pinjaman

Aplikasi pinjaman merupakan aplikasi yang memberikan layanan kredit usaha tidak jauh berbeda dari aplikasi layanan nasabah yaitu menginputkan data nasabah, hanya saja karyawan (pengguna sistem) menginputkan data nasabah yang hanya melakukan transaksi pinjaman atau kredit.

Administrasi nasabah yang pertama dalam hal perolehan pinjaman didokumentasikan pada form Permohonan Pinjaman. Beberapa data utama yang diperlukan untuk melakukan tindakan selanjutnya tergambar pada form tersebut. Berikut dijelaskan secara detail tahapan pengolahan data tersebut:



Gambar 2.9 Aplikasi Pinjaman (BPR Sarimadu 2010)



Gambar 2.10 permohonan pinjaman (BPR Sarimadu, 2010)

1. No.Registrasi

Nomor registrasi/ pendaftaran permohonan. Nomor ini dapat diisi sesuai dengan sistem administrasi pada masing-masing bank.

2. Tanggal

Tanggal pengajuan permohonan nasabah dengan format “dd/mm/yyyy”. Sistem akan melakukan pengecekan atas kebenaran format penulisannya.

3. Jenis Produk

Jenis produk kredit sesuai dengan master kredit yang berlaku pada bank.

4. Nama

Nama pemohon pinjaman.

5. Jenis Kelamin

Jenis kelamin pemohon pinjaman.

6. Nomor KTP

Nomor KTP pemohon pinjaman.

7. Tempat Lahir

Tempat Lahir pemohon pinjaman.

8. Tanggal Lahir

Tanggal lahir pemohon dengan format “dd/mm/yyyy”. Sistem akan melakukan pengecekan atas kebenaran format penulisannya.

9. Alamat

Alamat tempat tinggal pemohon sesuai dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang berlaku.

10. Kota

Kota domisili pemohon sesuai dengan KTP. Domisili / Alamat Surat

11. Alamat

Alamat tempat tinggal atau domisili pemohon untuk kebutuhan korespondensi /surat-menyurat.

12. Kota

Kota tempat tinggal/ domisili pemohon

13. Kode Pos

Nomor kode pos domisili pemohon.

14. Telp.

Nomor Telepon Tempat Lahir pemohon pinjaman.

15. Tab Alamat Usaha

Figure form sebagai berikut :

The screenshot shows a web-based form for a credit application. At the top, it says 'Aplikasi Pinjaman' and '6102 Permohonan Kredit'. The form includes fields for 'No Registrasi', 'Tanggal' (01-04-2010), 'Jenis Produk' (4T Kredit Pertama), and 'Nilai' (0.00). Below these is a section for 'Identitas Pemohon' with a dropdown menu set to 'Alamat Usaha'. The main part of the form is a table for 'Alamat Usaha' with columns for 'Jenis Usaha', 'Alamat', 'Kota', 'Provinsi', 'Kab. / Kota', 'Kecamatan', and 'Kel. / Desa'. At the bottom, there are buttons for 'Simpan', 'Hapus', 'Batal', and 'Tutup'.

Gambar 2.11 permohonan kredit (BPR Sarimadu, 2010)

1. Jenis Usaha

Jenis usaha sesuai dengan permohonan yang diajukan.

2. Alamat Usaha

Pedoman Operasional Core Banking Sistem *Permohonan Pinjaman*
Alamat usaha

3. Kota

Kota tempat usaha.

4. Provinsi

Kode provinsi tempat usaha.

5. Kab./ Kota

Kode kabupaten/ kota tempat usaha.

6. Kecamatan

Kode kecamatan tempat usaha.

7. Kel./ Desa

Kode Kelurahan/ desa tempat usaha.

Penjelasan fungsi tombol :

Simpan : menyimpan data yang telah di isikan.

Hapus : menghapus data yang telah di isikan.

Batal : membatalkan penyimpanan data

Tutup : menutup form

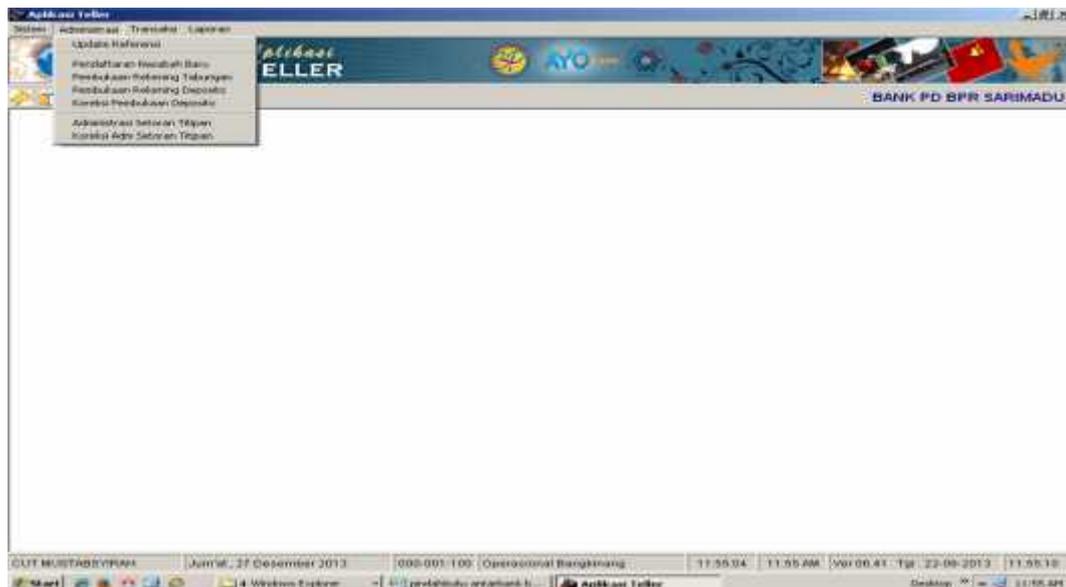
Untuk mendapatkan persetujuan dari supervisor kredit, perlu adanya persetujuan dalam bentuk otorisasi komitmen sesuai dengan hasil analisa sebelumnya.



Gambar 2.12 otorisasi (BPR Sarimadu, 2010)

2.3.7 Aplikasi Teller

Aplikasi Teller merupakan aplikasi yang memberikan layanan seperti melakukan transaksi menginputkan jumlah dana yang akan disetor dalam bank sarimadu. Dalam aplikasi teller ini terdiri atas menu sistem, administrasi, transaksi, dan laporan. Berikut adalah tampilan aplikasi pelayanan nasabah :



Gambar 2.13 administrasi (BPR Sarimadu, 2010)

2.3.8 Vendor Core Banking

Industri Core Banking System ini? Untuk ini kita akan mengacu pada Gartner Magic Quadrant untuk Core Banking System, yang kebetulan punya client di Indonesia antara lain:

- 1) Fiserv
- 2) Signature: Danamon, Panin
- 3) Temenos Group – T24: Syariah BRI, Syariah Mandiri
- 4) Mysis
- 5) Bank master: BII, BTPN, NISP
- 6) Silverlake: Mandiri, BRI, BTN, Bumiputera, Syariah Mega, OCBC NISP, Maybank Diluar itu masih banyak pemain raksasa yang sayangnya belum memiliki client di Indonesia seperti Oracle Flexcube (nih oracle belanja-belanja terus) dan SAP.

Untuk pemain lokal antara lain:

- Sigma
- Alphabits: Bank Jateng
- Multipolar – BankVision/Vision Sharia: Bank Lippo, Bank Akita, Bank Sumsel, Bank Papua, BPD Aceh, BPR.
- Mitra Integrasi Komputindo (MIK)
- Collega Inti Pratama
- Olib Syariah
- Praweda Ciptakarsa Informatika
- Prima Solusi Sistem (PSS)
- Jati Piranti Solusindo
- Formis Solusi Indonesia
- Abhimata Persada
- Binusatika

Peta persaingan antara Conventional Core Banking vs Sharia Core Banking cukup menarik untuk dicermati, karena tidak semua yang handal di Conventional bisa juga sukses di pasar Sharia Core Banking.

2.4 Populasi dan Sampel

Populasi adalah objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu dan berkaitan dengan masalah penelitian (Riduwan, 2003 dikutip oleh Prasetyawan, 2010) Sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti, karena tidak semua data dan informasi akan diproses dan tidak semua orang atau benda akan diteliti melainkan cukup dengan menggunakan sampel yang mewakilinya (Riduwan, 2003 dikutip oleh Prasetyawan, 2010)

Dalam penelitian ini teknik penentuan jumlah sampel menggunakan rumus *Slovin* sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \dots \dots \dots (2.11)$$

Keterangan :

- n = Ukuran Sampel
- N = Ukuran Populasi
- e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan (10 %) (Sujarwo, 2009 dikutip oleh Prasetyawan 2010)

2.5 Sistem

2.5.1 Pengertian Sistem

Sistem adalah suatu rangkaian prosedur yang telah merupakan suatu kebutuhan untuk melakukan suatu fungsi. Sistem meliputi berbagai prosedur dan metode dalam mengklasifikasikan surat-surat, memberi kode-kode tertentu menyimpannya dalam berkas, memelihara secara tepat, dan memusnakan surat-surat yang tidak di perlukan lagi.

Menurut Jogiyanto (2007) menyatakan bahwa sistem adalah: “Komponen-komponen yang dirancang untuk menyelesaikan suatu tujuan tertentu sesuai dengan rencana. Terdapat dua hal yang sangat penting dalam definisikan tersebut. Pertama adanya maksud, atau tujuan dimana sistem dirancang untuk mengerjakannya. Keduanya adanya suatu rancangan, atau susunan komponen-komponen. Akhirnya input informasi, energi (tenaga), dan bahan-bahan (material) harus dialokasikan dengan rencana.

2.5.2 Karakteristik Sistem

Karakteristik sistem dapatlah dijelaskan sebagai berikut :

1) Komponen Sistem (*Components*)

Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, yang artinya saling bekerja sama membentuk satu kesatuan. Komponen-komponen sistem atau elemen-elemen sistem dapat berupa suatu subsistem atau bagian-bagian dari sistem. Setiap sistem tidak peduli betapapun kecilnya, selalu mengandung komponen-komponen atau subsistem-subsistem. Setiap subsistem mempunyai sifat-sifat dari sistem untuk menjalankan suatu fungsi tertentu dan mempengaruhi proses sistem secara keseluruhan. Jadi, dapat dibayangkan jika dalam suatu sistem ada subsistem yang tidak berjalan atau berfungsi sebagaimana mestinya. Tentunya sistem tersebut tidak akan berjalan mulus atau mungkin juga sistem tersebut rusak sehingga dengan sendirinya tujuan sistem tersebut tidak tercapai.

2) Batas Sistem (*Boundary*)

Merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem yang lainnya atau dengan lingkungan luarnya. Atau menurut Azhar Susanto Batas Sistem merupakan garis abstraksi yang memisahkan antara sistem dan lingkungannya. Batas sistem ini bagi setiap orang sangat relative dan tergantung kepada tingkat pengetahuan dan situasi kondisi yang dirasakan oleh orang yang melihat sistem tersebut. Batas sistem ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai satu kesatuan. Batas suatu sistem menunjukkan ruang lingkup (scope) dari sistem tersebut.

3) Lingkungan Luar Sistem (*Environments*)

Lingkungan luar dari suatu sistem adalah apapun diluar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem. Lingkungan luar sistem dapat bersifat menguntungkan dan dapat juga bersifat merugikan sistem tersebut. Lingkungan luar yang menguntungkan merupakan energi dari sistem dan dengan demikian harus tetap dijaga dan dipelihara. Sedang lingkungan luar yang merugikan harus ditahan dan dikendalikan, kalau tidak maka akan mengganggu kelangsungan hidup dari sistem.

4) Penghubung (*Interface*) Sistem

Penghubung sistem merupakan media penghubung antara satu subsistem dengan subsistem lainnya. Melalui penghubung ini memungkinkan sumber-sumber daya mengalir dari satu subsistem ke yang lainnya. Keluaran output dari satu subsistem akan menjadi masukan (input) untuk subsistem lainnya dengan melalui penghubung. Dengan penghubung satu subsistem dapat berintegrasi dengan subsistem yang lainnya membentuk satu kesatuan.

5) Masukan (*Input*) Sistem

Masukan sistem adalah energi yang dimasukkan kedalam sistem. Masukan dapat berupa masukan perawatan (maintenance input) dan masukan sinyal (signal input). Maintenance input adalah energi yang dimasukkan supaya sistem tersebut dapat beroperasi. Signal input adalah energi yang diproses untuk didapatkan keluaran. Sebagai contoh didalam sistem computer, program adalah maintenance input yang digunakan untuk mengoperasikan komputernya dan data adalah signal input untuk diolah menjadi informasi.

6) Keluaran (*Output*) Sistem

Keluaran sistem adalah hasil dari energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna dan sisi pembuangan. Keluaran dapat merupakan masukan untuk subsistem yang lain atau kepada supersistem. Misalnya untuk sistem computer, panas yang dihasilkan adalah keluaran yang tidak berguna dan merupakan hasil sisa pembuangan, sedang informasi adalah keluaran yang dibutuhkan.

7) Pengolah (*Process*) Sistem

Suatu sistem dapat mempunyai suatu bagian pengolah yang akan merubah masukan menjadi keluaran. Suatu sistem produksi akan mengolah masukan berupa bahan baku dan bahan-bahan yang lain menjadi keluaran berupa barang jadi. Sistem akuntansi akan mengolah data-data transaksi menjadi laporan-laporan keuangan dan laporan-laporan lain yang dibutuhkan oleh manajemen.

8) Sasaran (*Objectives*)

Tujuan Sistem merupakan target atau sasaran akhir yang ingin dicapai oleh suatu sistem. Suatu sistem pasti mempunyai tujuan atau sasaran. Kalau suatu sistem tidak mempunyai sasaran, maka operasi sistem tidak akan ada gunanya. Sasaran dari sistem sangat menentukan sekali masukan yang dibutuhkan sistem dan keluaran yang akan dihasilkan sistem. Suatu sistem dikatakan berhasil bila mengenai sasaran atau tujuannya.

2.5.3 Klasifikasi Sistem

Sistem dapat diklasifikasikan dari beberapa sudut pandang, diantaranya sebagai berikut ini :

- a. Sistem diklasifikasikan sebagai sistem abstrak (abstrak sistem) dan sistem fisik (*Physical Sistem*) Sistem abstrak adalah sistem yang berupa pemikiran atau ide-ide yang tidak tampak secara fisik. Misalnya sistem teologia, yaitu sistem yang berupa pemikiran-pemikiran hubungan antara manusia dengan Tuhan. Sistem fisik merupakan sistem yang ada secara fisik. Misalnya sistem computer, sistem akuntansi, sistem produksi dan lain sebagainya.
- b. Sistem diklasifikasikan sebagai sistem alamiah (*natural sistem*) dan sistem buatan manusia (*human made sistem*) Sistem alamiah adalah sistem yang terjadi melalui proses alam, tidak dibuat manusia. Misalnya sistem perputaran bumi. Sistem buatan manusia adalah sistem yang dirancang oleh manusia. Sistem buatan manusia yang melibatkan interaksi antara manusia dengan mesin disebut dengan *human machine sistem* atau ada yang menyebut dengan man-

machine sistem. Sistem informasi merupakan contoh man-machine sistem, karena menyangkut penggunaan computer yang berinteraksi dengan manusia.

- c. Sistem diklasifikan sebagai sistem tertentu (deterministic Sistem) dan sistem tak tentu (probabilistic sistem) Sistem tertentu beroperasi dengan tingkah laku yang sudah dapat diprediksi. Interaksi diantara bagian-bagiannya dapat dideteksi dengan pasti, sehingga keluaran dari sistem dapat diramalkan. Sistem computer adalah contoh dari sistem tertentu yang tingkah lakunya dapat dipastikan berdasarkan program-program yang dijalankan. Sistem tak tentu adalah sistem yang kondisi masa depannya tidak dapat diprediksi karena mengandung unsure probabilitas.
- d. Sistem diklasifikan sebagai sistem tertutup (closed sistem) dan sistem terbuka(open sistem) Sistem tertutup merupakan sistem yang tidak berhubungan dan tidak terpengaruh dengan lingkungan luarnya. Sistem ini bekerja secara otomatis tanpa adanya turut campur tangan dari pihak diluarnya.
- e. Sistem terbuka adalah sistem yang berhubungan dan terpengaruh dengan lingkungan luarnya. Sistem ini menerima masukan dan menghasilkan keluaran untuk lingkungan luar atau subsistem yang lainnya. Karena sistem sifatnya terbuka dan terpengaruh oleh lingkungan luanya, maka suatu sistem harus mempunyai suatu sistem pengendalian yang baik.

2.6 Data

2.6.1 Pengertian Data

Data merupakan bentuk jamak dari Datum, yang artinya “kenyataan, catatan”. Menurut Gie, data atau bahan keterangan adalah Hal, Peristiwa, atau kenyataan apapun yang mengandung suatu pengetahuan untuk dijadikan dasar penyusunan keterangan, pembuatan kesimpulan atau penetapan kesimpulan. Data

merupakan bahan mentah yang pengolahannya akan menjadi informasi. (keterangan).

Siagian membedakan antara data dan informasi dengan menyatakan bahwa data adalah “Bahan Baku” yang harus diolah sedemikian rupa sehingga berubah sifatnya menjadi informasi. Perbedaan ini sangat penting karena sebab sesungguhnya data tidak mempunyai Nilai, dalam arti bahwa informasi akan memudahkan seseorang pemimpin untuk mengambil keputusan. Pengertian Informasi Menurut Gordon mengatakan informasi adalah : Data yang sudah diolah menjadi suatu bentuk yang penting bagi si penerima dan mempunyai nilai yang nyata dan dapat di rasakan dalam pengambilan keputusan-keputusan di masa yang akan datang.

Terry menyatakan bahwa informasi adalah : Data yang penting yang memberikan pengetahuan yang berguna. Berguna atau tidaknya informasi ini tergantung pada :

1) Sistem Data Base

Basis Data (*database*), bila digunakan ungkapan dalam data base timbul banyak pengertian dari sejumlah sudut pandang :

- a) Himpunan kelompok data (arsip yang sering berhubungan dengan diorganisasikan sedemikian rupa agar kelak dapat di gunakan kembalil dengan cepat dan mudah).
- b) Kumpulan data yang saling berhubungan yang di simpan secara bersama dan tanpa pengulangan (*Redudancy*) yang tidak perlu untuk memenuhi berbagai kebutuhan.
- c.) Kumpulan *file/table* arsip yang saling berhubungan yang di simpan dalam media elektronik.

Database atau basis data sesungguhnya memiliki prinsip kerja dan tujuan utama. Prinsip utamanya adalah pengaturan data atau arsip sedangkan tujuan utamanya adalah kemudahan dalam pengambilan kembali data atau arsip. Database merupakan salah satu komponen penting dalam sistem informasi, karena

berfungsi sebagai basis menyediakan informasi bagi pemakainya. Penerapan database dalam sistem informasi disebut dengan database sistem. Sistem basisdata ini adalah suatu sistem informasi yang mengintegrasikan kumpulan dari data yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya dan membuatnya tersedia beberapa aplikasi yang bermacam-macam dalam suatu organisasi. Sistem database inilah yang akan menjadi penyedia dan penyimpan data yang kita inputkan.

2.7 Aplikasi SPSS

SPSS (Statistical Package for Social Science) merupakan sebuah aplikasi yang memiliki kemampuan menganalisis data statistik serta sistem manajemen data.

SPSS adalah sebuah program komputer yang digunakan untuk membuat analisis statistika. SPSS dipublikasikan oleh SPSS Inc. *SPSS (Statistical Package for the Social Sciences atau Paket Statistik untuk Ilmu Sosial)* versi pertama dirilis pada tahun 1968, diciptakan oleh Norman Nie, seorang lulusan Fakultas Ilmu Politik dari Stanford University, yang sekarang menjadi Profesor Peneliti Fakultas Ilmu Politik di Stanford dan Profesor Emeritus Ilmu Politik di University of Chicago.

SPSS adalah salah satu program yang paling banyak digunakan untuk analisis statistika ilmu sosial. SPSS digunakan oleh peneliti pasar, peneliti kesehatan, perusahaan survei, pemerintah, peneliti pendidikan, organisasi pemasaran, dan sebagainya. Selain analisis statistika, manajemen data (seleksi kasus, penajaman file, pembuatan data turunan) dan dokumentasi data (kamus metadata ikut dimasukkan bersama data) juga merupakan fitur-fitur dari software dasar SPSS.

Statistik yang termasuk software dasar SPSS :

- Statistik Deskriptif: Tabulasi Silang, Frekuensi, Deskripsi, Penelusuran, Statistik Deskripsi Rasio
- Statistik Bivariat: Rata-rata, t-test, ANOVA, Korelasi (bivariat, parsial, jarak), Nonparametric tests
- Prediksi Hasil Numerik: Regresi Linear

- Prediksi untuk mengidentifikasi kelompok: Analisis Faktor, Analisis Cluster (two-step, K-means, hierarkis), Diskriminan.

Berbagai fitur dalam SPSS dapat diakses melalui menu pull-down atau dapat diprogram dengan bahasa perintah sintaks proprietary 4GL. Pemrograman perintah sintaks memiliki keuntungan di bidang reproduktivitas serta pengendalian manipulasi data kompleks dan analisis.

Perhubungan menu pull-down juga menghasilkan sintaks perintah, walaupun pengaturan awalnya harus diubah terlebih dahulu agar sintaks dapat dilihat oleh user. Program dapat berjalan secara interaktif, atau tanpa pengendalian menggunakan Fasilitas Kerja Produksi. Sebagai tambahan, bahasa makro juga dapat digunakan untuk menulis perintah subrutin dan ekstensi program Python dapat mengakses informasi di dalam kamus data dan data, kemudian secara dinamis membuat program perintah sintaks.

2.7.1 Sejarah SPSS

Sekitar tahun 1960 Norman H.Nie, C.Hadlay, dan Dale Bent pertama kali mengembangkan SPSS sebagai perangkat lunak untuk sistem statistik pada komputer Mainframe. SPSS/PC+ untuk PC dikeluarkan pada tahun 1984, dengan versi Windows dirilis pada tahun 1992. Pada tahun 1992 sampai 1994, SPSS mengakuisisi beberapa perusahaan untuk menambah daya saing yaitu BMDP Statistical Software, Jandel Scientific Software, Clear Software, In2itive Technologies A/S, Integral Solution Ltd, dan Vento Software.

2.7.2 Spesifikasi Sistem

Agar dapat menjalankan SPSS 16 dengan baik, diperlukan spesifikasi sistem sebagai berikut:

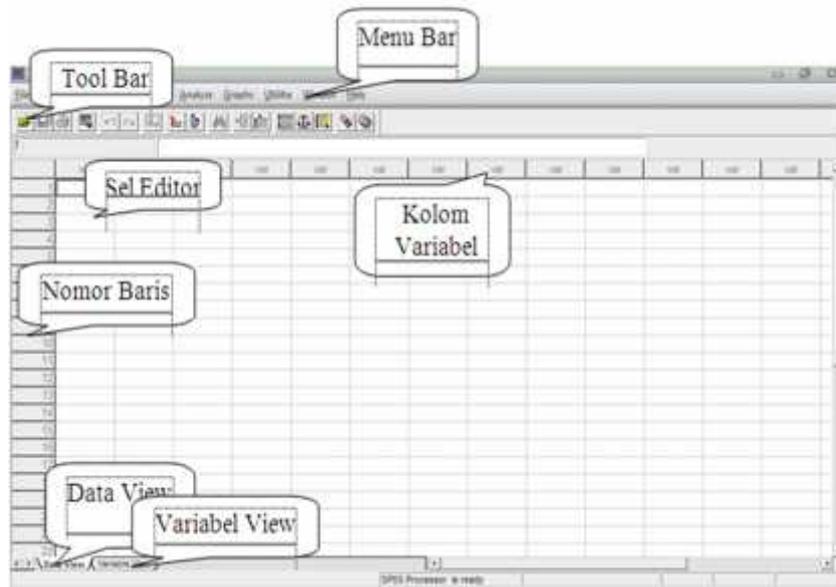
1. Sistem operasi: Microsoft Windows XP/Windows 2000/Vista.
2. Prosesor: Minimal kelas Pentium 2.
3. Memory: Minimal RAM 512 MB.
4. Minimum ruang kosong sebesar 650 MB.

5. VGA monitor/Super VGA resolusi 800 x 600 atau lebih tinggi.
6. Internet Explorer 6.0.

2.7.3 Data Editor

Data Editor merupakan menu utama dalam pengoperasian SPSS 17.0 ini. Data editor memiliki beberapa bagian sebagai berikut:

1. **Menu Bar** : menu yang digunakan untuk memberikan perintah-perintah dalam SPSS. Menu bar terdiri dari beberapa bagian, antara lain:
 - 1) **File** : fasilitas pengelolaan atau manajemen data dan file
 - 2) **Edit** : pilihan perintah untuk melakukan pegeditan data
 - 3) **View** : pilihan perintah untuk melihat data
 - 4) **Data** : hal yang sangat penting untuk melakukan keputusan dalam menyajikan suatu analisis
 - 5) **Transform** : pilihan perintah untuk memanipulasi data
 - 6) **Analyze** : pilihan perintah untuk menganalisis data
 - 7) **Graph** : pilihan perintah untuk menggambarkan data
 - 8) **Utilities** : pilihan perintah yang berkaitan dengan utilitas SPSS
 - 9) **Window** : pilihan menu untuk mengatur ukuran jendela semua window atau berpindah dari jendela satu ke jendela lainnya.
 - 10) **Help** : pilihan menu untuk memberikan fasilitas bantuan informasi
2. **Toolbar** : berisi kumpulan tombol cepat untuk memberikan perintah atau mengakses suatu menu SPSS.
3. **Kolom Variabel** : pengisian nama variabel data yang diolah
4. **Nomor Baris** : nomor baris sebuah data
5. **Sel Data Editor** : perpotongan antara baris dan kolom untuk mengisi sebuah data
6. **Data View**: untuk melihat tampilan data
7. **Variabel View** : pilihan perintah yang digunakan untuk memilih jenis variabel yang ada pada tabel dan dapat mengatur variabel secara lengkap dengan properties pengaturannya.



Gambar 2.14 Layar Utama SPSS (Sumber: Wahana Komputer, 2009)