
APLIKASI PENGAJUAN KOMPLAIN NASABAH BANK MELALUI NOTIFIKASI WHATSAPP

Imam Solikin✉, Mutiara

Program Studi Manajemen Informatika, Universitas Bina Darma, Palembang, Indonesia

Email: imamsolikin@binadarma.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.46880/jmika.Vol7No1.pp47-53>

ABSTRACT

During the Covid 19 pandemic, the use of website technology facilities was very important because it reduced direct interaction between banks and customers to prevent the spread of Covid 19. PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan and Bangka Belitung was established on 6 November 1957 under the name PT Bank Pembangunan Sumatera Selatan. Complaints faced by Bank Sumsel Babel from customers such as debited accounts but not receiving money, when withdrawing via ATM machines the money that comes out is not appropriate, debited accounts when no transactions are made, debited accounts when transfers fail to other banks or between banks, failed transfers via M-Debited banking accounts, and others. The customer complaint process for Babel Sumsel customers currently has to go directly to the office, the customer will take a long time if the Sumsel Bank office is far away, the customer has to queue for a long time and must complete the file manually (physically). The solution to overcome the problems faced is to build a Customer Complaint File Submission Service system at Bank Sumsel which can be accessed online with the results of problem resolution notifications obtained by customers via WhatsApp. This can improve service quality and customer satisfaction. The system development method used is the waterfall model. This study aims to build an information system for filing complaints at Bank Sumsel Babel, to make it easier to process data for filing complaints. The results of this study are in the form of an application for filing customer complaints at the Bank Sumsel Babel bank, making it easier to process data for filing complaints.

Keywords: *Complain, Customers, Notifications, WhatsApp.*

ABSTRAK

Di masa pandemi covid 19, penggunaan fasilitas teknologi website sangat penting karena mengurangi interaksi langsung antara bank dengan nasabah untuk mencegah penyebaran covid 19. PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung didirikan pada tanggal 6 November 1957 berdasarkan nama PT Bank Pembangunan Sumatera Selatan. Komplain yang dihadapi Bank Sumsel Babel dari nasabah seperti rekening terdebit tetapi tidak menerima uang, dalam penarikan melalui mesin ATM uang yang keluar tidak sesuai, rekening terdebit padahal tidak melakukan transaksi, rekening terdebit ketika gagal transfer ke bank lain atau antar bank, gagal transfer melalui M-Banking rekening terdebit, dan lain-lainya. Proses komplain nasabah Babel Sumsel pada saat ini nasabah harus langsung ke Kantor, nasabah akan memerlukan waktu lama jika kantor Bank Sumsel jauh, Nasabah harus antri lama dan harus melengkapi berkas secara manual (fisik). Solusi untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi adalah dengan membangun sistem Layanan Pengajuan Berkas Pengaduan Nasabah di Bank Sumsel yang dapat diakses secara online dengan hasil notifikasi penyelesaian masalah yang diperoleh nasabah melalui WhatsApp. Hal tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah model waterfall. Penelitian ini bertujuan untuk membangun sistem informasi pengajuan komplain pada Bank Sumsel Babel, guna mempermudah dalam mengolah data pengajuan komplain. Hasil dari penelitian ini berupa aplikasi pengajuan komplain nasabah bank Bank Sumsel Babel, sehingga mempermudah dalam mengolah data pengajuan komplain.

Kata Kunci: *Komplain, Pelanggan, Notifikasi, WhatsApp.*

PENDAHULUAN

Penggunaan teknologi seperti website sekarang banyak dimanfaatkan oleh berbagai bidang usaha antara lain digunakan *online* bank-bank untuk

memfasilitasi layanan publik. Dimasa pandemik covid 19 pemanfaatan fasilitas teknologi website sangat penting karena untuk megurangi interaksi secara langsung antara pihak bank dan nasabat dan

pengecahan terjangkitnya covid 19. Pemanfaatan teknologi ini juga memberikan keuntungan antara lain mempermudah orang dalam mendapatkan informasi dan mengirim informasi.

Pada tanggal 06 November 1957 PT Bank Sumsel Babel didirikan, yang merupakan PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung (Babel, 2013). Beberapa kali perubahan yang dialami Bank Sumsel Babel, sejak diberlakukannya, Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang perbankan dan sesuai dengan Perda No. 6 tahun 2000 tanggal 19 Mei 2000, Bank Sumsel mengubah bentuk badan hukum dari Perusahaan Daerah menjadi Perusahaan Persero Terbatas dengan Akta Pendirian No. 20 tanggal 25 November 2000 dan persetujuan Deputi Gubernur Bank Indonesia No.3/2/KEP.DpG/2001 tanggal 24 September 2001 (Indonesia, 2020). Bank Sumsel Babel berperan untuk memberikan layanan kepada masyarakat secara baik, berkualitas dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kualitas layanan dapat ditingkatkan melalui berbagai cara antara lain dengan menanggapi komplain dari nasabah secara cepat. Pelayanan pada Bank, tidak terlepas dari komplain dari nasabah dalam penyampaian komplain. Bank harus bisa menyelesaikan komplain supaya nasabah tersebut merasa puas atas kinerja Bank salah satunya pada Bank Sumsel Babel.

Komplain yang diajukan nasabah Bank Sumsel Babel antara lain: uang yang diterima kurang, transfer gagal ke Bank lain rekening terdebit, uang tidak keluar tetapi rekening terdebit, tidak melakukan transaksi tetapi rekening terdebit, gagal *transfer via M-banking* tetapi rekening terdebit, dan lain-lain. Saat ini dalam permohonan komplain nasabah ke Bank Sumsel Babel harus mendatangi langsung Kantor Bank Sumsel Babel, sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk ke Kantor apabila jarak nasabah dari Kantor Bank Sumsel Babel jauh, nasabah harus menunggu antrian yang cukup lama apabila kondisi Kantor ramai, nasabah harus melengkapinya secara manual, dan terjadinya intraksi fisik yang bisa mengakibatkan penularan covid 19.

Solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut dengan membangun aplikasi pengajuan komplain nasabah di Bank Sumsel Babel yang dapat diakses secara online dengan hasil *notifikasi* penyelesaian masalahnya yang didapat nasabah melalui via WhatsApp. Aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah dalam proses komplain yang diajukan nasabah Bank Sumsel Babel. Pengajuan komplain dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun secara

online tanpa harus datang ke Kantor Bank Sumsel Babel. Aplikasi dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel, sehingga memberikan pengaruh *positif* terhadap *loyalitas* nasabah. Kualitas layanan yang banyak didapatkan dari Bank Sumsel Babel menjadikan nasabah sebagai pelanggan setia dan bahkan dapat memberikan informasi kepada orang lain mengenai pelayanan yang diberikan Bank Sumsel Babel. Penelitian ini mempunyai tujuan dalam membangun aplikasi pengajuan komplain nasabah Bank Sumsel Babel melalui notifikasi whatsapp untuk mempermudah dalam proses pengajuan berkas komplain.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori yang digunakan sebagai *referensi*, Menurut (Fauzi, Wulandari, & Aprilia, 2021) web merupakan informasi yang ditampilkan dalam sebuah halaman-halaman berupa teks, suara, gambar gerak, video dan atau semua gabungan dari itu, baik itu bersifat dinamis ataupun statis yang saling hubungan melalui url membentuk suatu bangunan. Menurut (Sandrini, 2005) web merupakan sekumpulan koding-koding pemrograman berbasis web yang berupa koding CSS, JavaScript, HTML, PHP, bahkan terdapat database MYSQL, dan lain-lain. Kesimpulan dari penjelasan tentang web adalah sekumpulan dari koding-koding pemrograman web yang dibangun menjadi sebuah program baik program dinamis atau program statis, sehingga dapat diakses secara *online*.

Keluhan merupakan kata yang sering berkonotasi negatif bagi kedua belah pihak, baik bagi perusahaan maupun bagi konsumen (Rayasa, Rande, & Dwivayani, 2019). Keluhan pelanggan adalah ketidakpuasan konsumen pada saat membeli dan menggunakan barang, baik berupa produksi maupun jasa (Supriyanto, 2019). Dalam artikel yang ditulis Bhavna Jugwanth dan Debbie Vigar-Ellis tahun 2013, dijelaskan bahwa keluhan terjadi karena ketidakpuasan (Jugwanth & Vigar-Ellis, 2013). Dalam artikel yang ditulis Amir Shareghi Najar dan kawan-kawan menjelaskan bahwa pengaduan dibuat dengan tujuan memberikan kepuasan kepada pengguna, komunitas, atau pelanggan.

Penelitian sebelumnya yang dijadikan *referensi*, menurut Fachrurrazi dkk, 2019 dengan judul sistem informasi pengaduan ATM Bank di Aceh (Fachrurrazi, Pratama, & Ula, 2019). Hasil yang di peroleh dari penelitian tersebut adalah sistem ini dapat menangani masalah uang terdebit yang tidak sesuai dan akan cepat kembali ke rekening yang bersangkutan, memperkecil

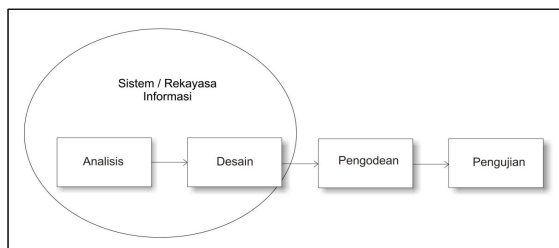
terjadinya tingkat ketidakpuasan nasabah, mempermudah dalam pelaporan.

Menurut Prihatiningrum, dan Zuraidah, 2022 dengan judul Analisa Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking pada Nasabah BJB Cabang Tangerang Menggunakan Metode *Servqual* (Prihatiningrum & Zuraidah, 2022). Hasil yang diperoleh dari penelitian adalah terdapat keluhan dan ketidakpuasan pelanggan dalam penggunaan aplikasi mobile banking BJB, proses pengaduan ketika terjadinya gagal transaksi, tanggapan dari pihak bank lama.

Menurut Ibnudin, dan Farhiyanti, 2022 dengan judul Mekanisme Penanganan Pengaduan Gagal Transaksi (Studi Kasus Pada Bank BJB Syariah Cabang Indramayu) (Farhiyanti, 2022). Pada penelitian ini proses pengaduan dilakukan secara manual atau langsung ke kantor bank dengan melengkapi berkas.

METODE PENELITIAN

Model air terjun menurut (Rosa, 2004) Tahapan siklus metode waterfall dapat dilihat pada Gambar 1



Gambar 1. Model Waterfall

Beberapa referensi yang digunakan untuk mengembangkan sistem diperoleh dari artikel (Suryadi, Sufandi, & Nurdiana, 2022) dan buku yang ditulis oleh (Pressman & Maxim, 2021).. Penjelasan tahapan Model SDLC air terjun (*waterfall*) diuraikan dalam penjelasan berikut:

1. Analisis kebutuhan perangkat lunak

Tahap ini peneliti melakukan analisis terhadap sistem pengajuan komplain Bank Sumsel Babel, apa saja yang menjadi permasalahan atau kekurangan pada sistem sekarang. Peneliti juga memberikan solusi untuk pemecahan masalah, yang berupa pengembangan sistem pengajuan komplain yang dapat diakses online dengan mudah, dapat diakses dimana saja tanpa harus datang langsung ke Kantor Bank Sumsel Babel sehingga dapat mengurangi interaksi secara langsung dan mengurangi resiko terpapar Covid 19.

Peneliti melakukan analisis permasalahan terhadap sistem yang sedang berjalan pada PT. Bank Sumsel Babel. Berdasarkan *observasi* yang dilakukan oleh

peneliti terhadap, untuk pengajuan komplain nasabah harus ke kantor kemudian menemui petugas kemudian mengisi dan memberikan formulir untuk pengisian komplain, kemudian petugas mengetikkan ke media komputer menggunakan aplikasi Microsoft Excel, setelah itu petugas mencetaknya untuk ditanda tangani oleh nasabah. Penyelesaian masalah dilanjutkan ke bagian Humas, setelah permasalahan selesai maka petugas menghubungi nasabah melalui via sms, via WhatsApp dan Telpon bahwa komplain nasabah bank telah terselesaikan.

Berdasarkan hasil observasi dan analisis PT Bank Sumsel Babel terdapat permasalahan pada sistem komplain nasabah yang berjalan saat ini. Adapun solusi untuk mengatasinya yaitu dengan membangun aplikasi pengajuan komplain nasabah Bank Sumsel Babel melalui notifikasi whatsapp, yang dapat diakses secara online.

2. Desain

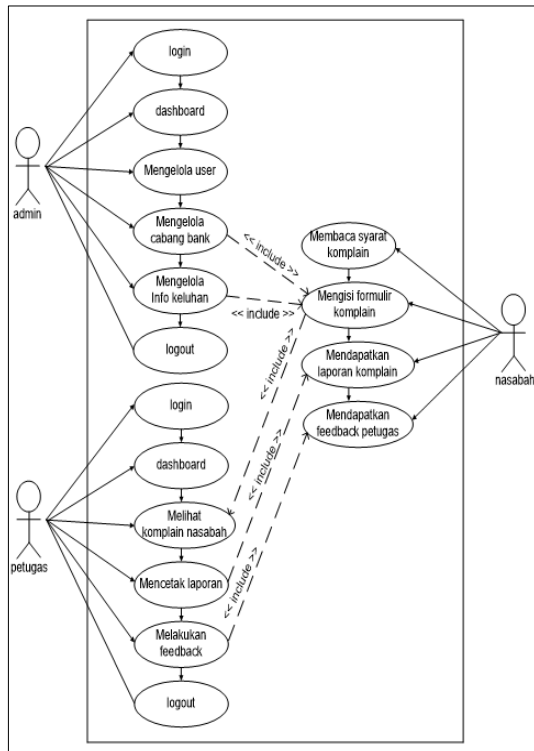
Tahap ini peneliti mentranslasikan kebutuhan sistem komplain pada Bank Sumsel Babel yang akan dikembangkan, kebutuhan tersebut didapat dari hasil analisis. Kebutuhan sistem direpresentasikan ke desain untuk dikembangkan menjadi website komplain yang dapat diakses secara online. Dokumentasi desain website digunakan sebagai rujukan dalam pengembangan sistem berupa website komplain.

Tahap perancangan atau desain, pada tahap ini peneliti melakukan perancangan menggunakan *usecase diagram* dan *class diagram*. Adapun desain *usecase diagram* dapat dilihat pada gambar 2, dan untuk desain *class diagram* dapat dilihat pada gambar 3.

Adapun penjelasan dari desain use diagram adalah: Use case diagram (Gottschalk, Uslar, & Delfs, 2017) adalah sebuah metode yang digunakan untuk mengetahui aktifitas yang harus dikerjakan oleh seorang administrator, petugas Bank Sumsel Babel serta nasabah Bank Sumsel Babel dalam menggunakan Aplikasi tersebut.

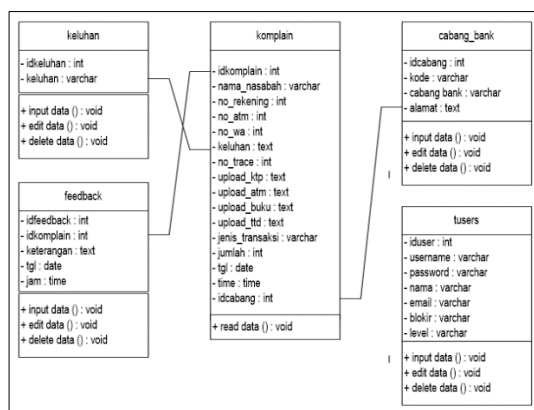
Usecase menjelaskan proses yang terjadi pada aplikasi pengajuan komplain nasabah Bank Sumsel Babel. Usecase tersebut terdiri dari 3 (tiga) aktor yaitu administrator, petugas, nasabah Bank Sumsel Babel. Tugas administrator yaitu melakukan penginputan data, pengolahan data, update data, dan mempunyai fasilitas hapus data, *aktivitas* tersebut bisa dikerjakan setelah berhasil melakukan login

terlebih dahulu. Tugas petugas Bank Sumsel Babel hanya bisa melihat data komplain, mencetak laporan, dan melakukan *feedback* kepada nasabah melalui notifikasi via WhatsApp bahwa proses komplain sudah selesai.



Gambar 2. Use Case Aplikasi

Class Diagram (Sharma, Srivastava, & Biswas, 2015) merupakan merupakan diagram yang dapat digunakan untuk membangun aplikasi salah satunya aplikasi komplain nasabah Bank Sumsel Babel. Pada aplikasi ini class diagram digunakan untuk menggambarkan Class Diagram untuk hak akses administrator, petugas dan nasabah Bank Sumsel Babel.



Gambar 3. Class Diagram Aplikasi

3. Pembuatan kode program

Tahap ini peneliti melakukan pengkodean untuk menghasilkan website yang sesuai dengan perancangan yang telah usulkan. Hasil dari pengkodean website selanjutnya diteruskan ketahap pengujian dan implementasi.

4. Pengujian

Tahap ini penelitian melakukan pengujian website yang sudah dibuat. Pengujian ini dilakukan untuk meminimalisir kesalahan (*error*), penyesuaian atau kenyamanan ketidak nasabah menggunakan website komplain ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian ini berupa aplikasi pengajuan komplain nasabah bank, yang isi fitur-fitur juga di jelaskan pada penelitian ini

Halaman index merupakan halaman yang pertama kali tampil ketika aplikasi komplain nasabah Bank Sumsel Babel diakses. Pada halaman ntersebut berisi menu tentang komplain, syarat komplain, fomulir komplain, dan login. Nasabah harus mempelajari isi dari tampilan *index* dan mempersiapkan syarat untuk melakukan komplain. Bagian halaman *index* dapat dilihat di gambar 4.



Gambar 4. Tampilan Halaman Index

Tampilan Tentang Komplain, berisi penjelasan dari istilah komplain. Halaman tentang komplain dapat dilihat pada gambar 5.



Gambar 5. Tampilan Tentang Komplain

Tampilan Syarat Komplain, berisi tentang apa saja yang harus dipenuhi untuk pengajuan komplain

yang dilakukan nasabah Bank Sumsel Babel yang mengalami permasalahan dengan pelayanan. Halaman syarat komplain dapat dilihat pada gambar 6.



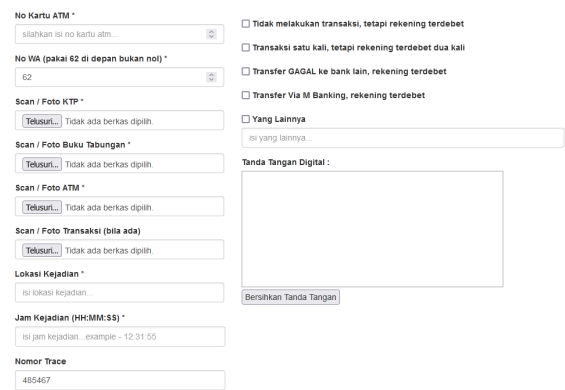
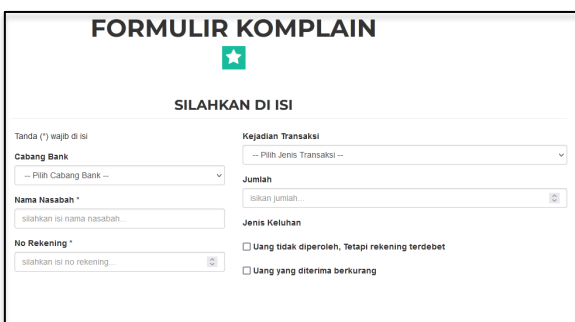
Gambar 6. Tampilan Syarat Komplain

Tampilan formulir komplain, diisi dengan biodata nasabah yang mengajukan komplain disertai dengan mengupload syarat dan tanda tangan digital yang bisa langsung dilakukan pada halaman formulir, untuk mendapatkan penyelesaian masalah. Halaman formulir komplain dapat dilihat pada gambar 7.

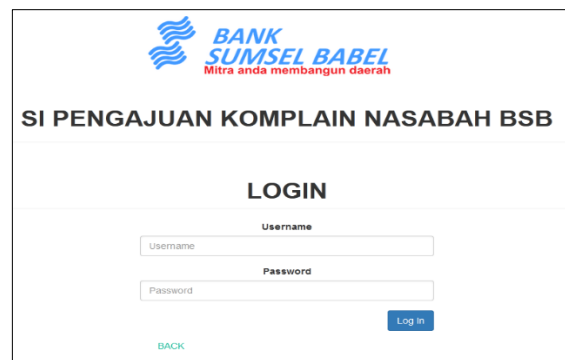
Tampilan halaman *login admin*, dapat diakses oleh pihak yang mempunyai hak akses baik bagian administrator, petugas, dan nasabah. Halaman *login admin* dapat dilihat pada gambar 8.

Tampilan halaman *dashboard admin*, berisi data cabang dari Bank Sumsel Babel untuk wilayah Kota Palembang, dan juga digunakan dalam pengelolaan data berupa informasi dari komplain untuk diisi pada bagian formulir permohonan komplain. *Dashboard* juga menampilkan jumlah data yang sudah di-input oleh *admin*. Halaman *Dashboard Admin* dapat dilihat pada gambar 9.

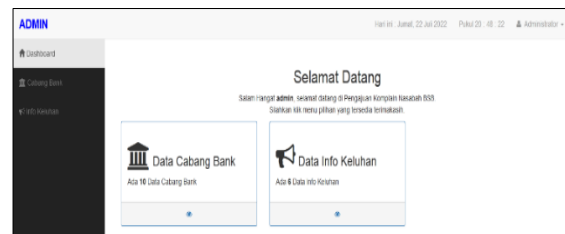
Tampilan halaman cabang bank, pada halaman ini dapat melakukan penambahan data, mengupdate data, menghapus data cabang Bank. Halaman cabang bank dapat dilihat di gambar 10.



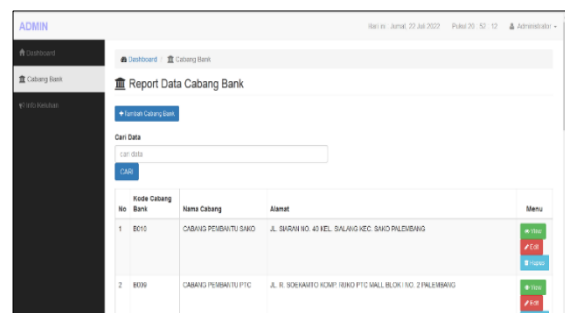
Gambar 7. Tampilan Formulir Komplain



Gambar 8. Tampilan Halaman Login Admin

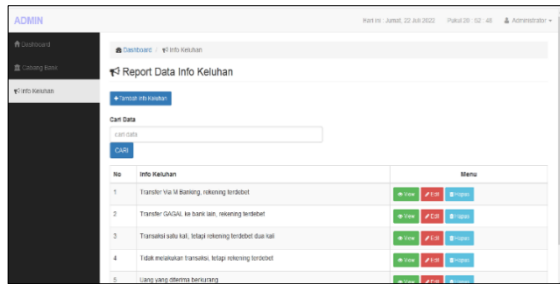


Gambar 9. Tampilan Halaman Dashboard Admin



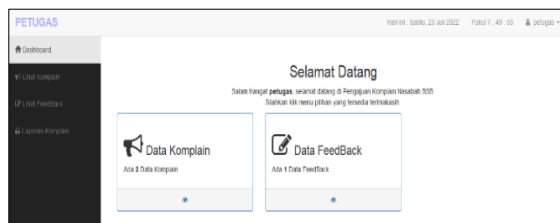
Gambar 10. Tampilan Halaman Kelola Cabang Bank

Tampilan Halaman Info Keluhan, pada halaman ini admin dapat menambah data, mengupdate data, menghapus data serta memberikan informasi keluhan untuk diletakkan di formulir pengajuan komplain. Serta melihat detail pada link menu view. Halaman info keluhan dapat dilihat pada gambar 11.



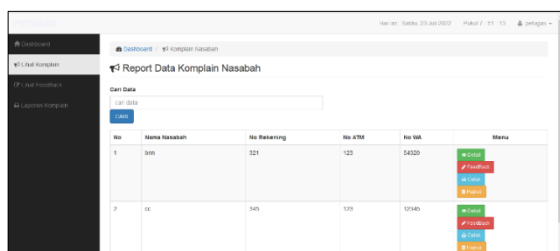
Gambar 11. Tampilan Halaman Kelola Info Keluhan

Tampilan Halaman Dashboard Petugas, pada bagian ini petugas dapat mengetahui pengajuan komplain nasabah Bank Sumsel Babel untuk wilayah Palembang, dan juga dapat memberikan *feedback* berupa catatan, bahwa pengajuan komplain nasabah telah selesai, pada bagian juga menampilkan jumlah data yang telah dimasukkan oleh petugas. Tampilan halaman dashboard petugas dapat dilihat pada gambar 12.



Gambar 12. Tampilan Halaman Dashboard Petugas

Tampilan Halaman Komplain, pada bagian ini petugas memproses pengajuan komplain yang diajukan nasabah. Halaman komplain dapat dilihat pada gambar 13.

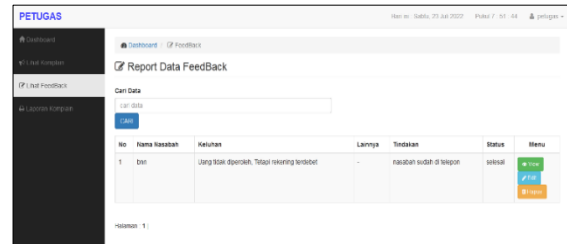


Gambar 13. Tampilan Halaman Komplain

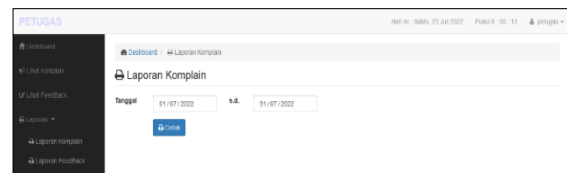
Tampilan Halaman *FeedBack*, pada tampilan ini petugas dari memberikan *feedback* ke nasabah berupa status dari pengajuan (status masih dalam pengajuan, status dalam proses, dan status selesai). Halaman *feedback* dapat dilihat pada gambar 14.

Tampilan Halaman Laporan, berfungsi untuk melihat data pengajuan nasabah dalam bentuk laporan, baik laporan perminggu ataupun laporan perbulan.

Halaman laporan komplain dapat dilihat pada gambar 15.

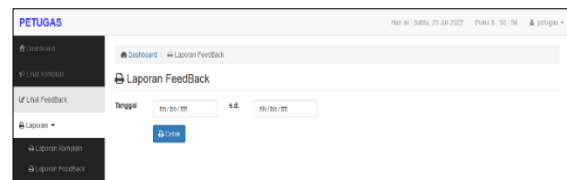


Gambar 14. Tampilan Halaman *Feedback*



Gambar 15. Halaman Form Laporan Komplain

Tampilan halaman laporan *feedback* berfungsi untuk menampilkan *feedback* dalam bentuk laporan baik laporan perminggu ataupun laporan perbulan. Halaman form laporan *feedback* dapat dilihat pada gambar 16.



Gambar 16. Halaman Form Laporan *Feedback*

Pengujian

Pengujian ini bertujuan untuk memudahkan dalam penggunaan situs web. Berdasarkan pengujian yang dilakukan ada beberapa perubahan pada tampilan awal website komplain nasabah. *Link* web komplain yang sebelumnya nasabah langsung melakukan pengajuan dengan menginput data pengajuan komplain, diubah berdasarkan pengujian dengan menampilkan perintah penginputan no rek terlebih dahulu terlebih dahulu dilakukan penginputan data pengajuan komplain nasabah. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan metode *blackbox*, tidak ada *error* semua menu-menu pada website komplain ketika website dijalankan.

KESIMPULAN

Penelitian dilakukan pada Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Kertapati berkaitan dengan sistem pelayanan. Sistem pelayanan yang dibahas dalam penelitian ini adalah proses pengajuan komplain

nasabah pada Bank Sumsel Babel. Penelitian ini menghasilkan Aplikasi pengajuan komplain nasabah Bank Sumsel Babel dengan *feedback* melalui aplikasi WhatsApp. Penelitian menghasilkan aplikasi yang tahap pengembangannya baru dilakukan pada pengujian secara internal, untuk tahap implementasinya akan dilanjutkan pada penelitian selanjutnya

Pelanggan. *Warta Ikatan Sarjana Komunikasi Indonesia*, 2(01), 48–53.

Suryadi, A., Sufandi, U. U., & Nurdiana, D. (2022).

The application of online practicum in assisting learning process of database courses using Waterfall method. *Sinkron: Jurnal Dan Penelitian Teknik Informatika*, 7(3), 906–914.

DAFTAR PUSTAKA

- Bank Indonesia. (2022). Laporan Bank Indonesia.
- Bank Sumsel Babel. (2013). Tentang Kami Bank Sumsel Babel.
- Fachrurrazi, F., Pratama, A., & Ula, M. (2019). Sistem Informasi Pengaduan ATM Bank di Aceh. *Jurnal Sistem Informasi*, 3(1).
- Farhiyanti, A. (2022). Mekanisme Penanganan Pengaduan Gagal Transaksi (Studi Kasus Pada Bank Bjb Syariah Cabang Indramayu). *JSEF: Journal of Sharia Economics and Finance*, 1(2), 93–99.
- Fauzi, F., Wulandari, W., & Aprilia, S. (2021). Sistem Informasi Penjualan Produk Berbasis Web Pada Chanel Distro Pringsewu. *Jurnal TAM (Technology Acceptance Model)*, 4, 41–47.
- Gottschalk, M., Uslar, M., & Delfs, C. (2017). *The use case and smart grid architecture model approach: the IEC 62559-2 use case template and the SGAM applied in various domains*. Springer.
- Jugwanth, B., & Vigar-Ellis, D. (2013). Customer complaint behaviour and companies' recovery initiatives: the case of the hello peter website. *Ellis*, 20, 143–165.
- Pressman, R. S., & Maxim, B. R. (2021). *Engenharia de software-9*. McGraw Hill Brasil.
- Prihatiningrum, A. A., & Zuraidah, E. (2022). Analisa Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking pada Nasabah Bjb Cabang Tangerang Menggunakan Metode Servqual. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 3(4), 367–373.
- Rayasa, R. F., Rande, S., & Dwivayani, K. D. (2019). Strategi Komunikasi Customer Service Pt. Jne Cabang Utama Samarinda Dalam Menangani Kasus Keluhan Pelanggan. *EJournal Ilmu Komun*, 7(2), 233–242.
- Rosa, A. S. (2004). *Metodologi Berorientasi Objek*. Bandung: Informatika.
- Sandrini, P. (2005). Website localization and translation. In *EU-High-Level Scientific Conference Series MuTra* (pp. 131–138).
- Sharma, R., Srivastava, P. K., & Biswas, K. K. (2015). From natural language requirements to UML class diagrams. In *2015 IEEE Second International Workshop on Artificial Intelligence for Requirements Engineering (AIRE)* (pp. 1–8). IEEE.
- Supriyanto, W. (2019). Strategi Komunikasi Internal PDAM Tirta Satria Mengatasi Keluhan