

**STUDI KELAYAKAN IMPLEMENTASI TEKNOLOGI
INFORMASI MELALUI *E-BANKING* SEBAGAI SISTEM
PEMBAYARAN DI PDAM KOTA BATU
(Studi Pada Peningkatan Kualitas Pelayanan Bagi Pelanggan)**

S K R I P S I

Oleh :

AMMA WAHYUNTYA ERISANDO
NIM : 04610043



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MALANG
2009**

**STUDI KELAYAKAN IMPLEMENTASI TEKNOLOGI
INFORMASI MELALUI *E-BANKING* SEBAGAI SISTEM
PEMBAYARAN DI PDAM KOTA BATU
(Studi Pada Peningkatan Kualitas Pelayanan Bagi Pelanggan)**

S K R I P S I

Diajukan Kepada :
Universitas Islam Negeri (UIN) Malang
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam
memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Oleh :

AMMA WAHYUNTYA ERISANDO
NIM : 04610043



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MALANG
2009**

LEMBAR PERSETUJUAN

**STUDI KELAYAKAN IMPLEMENTASI TEKNOLOGI
INFORMASI MELALUI *E-BANKING* SEBAGAI SISTEM
PEMBAYARAN DI PDAM KOTA BATU
(Studi Pada Peningkatan Kualitas Pelayanan Bagi Pelanggan)**

S K R I P S I

Oleh :

AMMA WAHYUNTYA ERISANDO
NIM : 04610043

Telah Disetujui, 3 April 2009
Dosen pembimbing,

Dr. Nur Asnawi, M.Ag
NIP. 150295491

Mengetahui
D e k a n :

Drs. HA. MUHTADI RIDWAN, MA
NIP. 150231828

LEMBAR PENGESAHAN

STUDI KELAYAKAN IMPLEMENTASI TEKNOLOGI INFORMASI
MELALU *E-BANKING* SEBAGAI SISTEM PEMBAYARAN
DI PDAM KOTA BATU
(Studi Pada Peningkatan Kualitas Pelayanan Bagi Pelanggan)

SKRIPSI

Oleh :

AMMA WAHYUNTYA ERISANDO
NIM : 04610043

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada 3 April 2009

Susunan Dewan Penguji	Tanda Tangan
1. Ketua Dr. H. Masyhuri, Ir., MP	()
2. Sekretaris/Pembimbing <u>Dr. Nur Asnawi, M.Ag</u> NIP. 150295491	()
3. Penguji Utama <u>Dr. Salim Al Idrus, MM., M.Ag</u> NIP. 150284768	()

Mengetahui :
D e k a n :

Drs. HA. MUHTADI RIDWAN, MA
NIP. 150231828

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini saya :

Nama : Amma Wahyuntya Erisando
NIM : 04610043
Alamat : Desa Kreteranggon Kecamatan Sambeng
Kabupaten Lamongan JATIM

Menyatakan bahwa "**Skripsi**" yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Malang, dengan judul :

STUDI KELAYAKAN IMPLEMENTASI TEKNOLOGI INFORMASI MELALUI E-BANKING SEBAGAI SISTEM PEMBAYARAN DI PDAM KOTA BATU (Studi Pada Peningkatan Kualitas Pelayanan Bagi Pelanggan)

Adalah hasil karya saya sendiri, bukan "**duplikasi**" dari karya orang lain.

Selanjutnya apabila dikemudian hari ada "**klaim**" dari pihak lain, bukan menjadi tanggungjawab Dosen Pembimbing dan atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggungjawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 3 April 2009
Hormat saya

Amma Wahyuntya Erisando
NIM : 04610043

PERSEMBAHAN

**KARYA SKRIPSIKU INI KUPERSEMBAHKAN UNTUK :
KEDUA ORANG TUAKU YANG TELAH MEMOTIFASI KEPADA
ANAK2NYA UNTUK MENGENYAM PENDIDIKAN YANG LEBIH
TINGGI DAN SEMANGAT UNTUK SELALU BISA MENJADI
ORANG YANG LEBIH BERGUNA.**

MOTTO

“Amal perbuatan merupakan bentuk kerangka yang tidak hidup (shuwar qo’imah), namun nilai keikhlasan didalamnya (sirr al-al ikhlas) memberikan ruh hidup padanya”. **(Ibnu Atho’ dalam Kitab Al-Hikam)**

“Sesungguhnya Allah sangat mencintai orang yang jika melakukan sesuatu pekerjaan, dilakukan secara Itqan (tepat, terarah, jelas dan tuntas)”. **(HR At-Thabrani)**

“kadang Qta merasa terbebani karena Qta melihat apa yang orang lain punya, bukannya ikhlas atas apa yang telah Qta terima”. **(Tuan Muda Boy)**

KATA PENGANTAR



Segala puji syukur kita panjatkan kepada Rabbul Izzati yang telah mengatur roda kehidupan pada porosnya dengan keteraturan, dan hanya kepada-Nyalah kita menundukkan hati dengan mengokohkan keimanan dan Izzah kita dalam keridhoan-Nya. Karena berkat Rahman dan Rahim-Nya pula **"SKRIPSI"** yang berjudul **" STUDI KELAYAKAN IMPLEMENTASI TEKNOLOGI INFORMASI MELALUI E-BANKING SEBAGAI SISTEM PEMBAYARAN DI PDAM KOTA BATU (Studi Pada Peningkatan Kualitas Pelayanan Bagi Pelanggan)** ini bisa terselesaikan dengan baik.

Sholawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita yaitu Rasulullah Muhammad saw, karena atas perjuangan beliau kita dapat merasakan kehidupan yang lebih bermartabat dengan kemajuan ilmu pengetahuan yang didasarkan pada iman dan Islam.

Dengan penuh rasa syukur, peneliti menyampaikan ucapan terima kasih dan teriring do'a kepada semua pihak yang telah membantu demi kelancaran penelitian ini. Secara khusus peneliti sampaikan kepada yang terhormat :

1. Ayah dan Ibunda kami tercinta yang dengan segala ketulusannya senantiasa mendo'akan, membimbing, mengarahkan, memberi kepercayaan, dan dukungan kepada kami baik materi, moril maupun spiritual.
2. Bapak Prof. Dr. H. Imam Suprayogo selaku Rektor UIN Malang beserta stafnya yang senantiasa memberikan pelayanan dengan baik.

3. Bapak Drs. HA. Muhtadi Ridwan, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi UIN Malang.
4. Bapak Ir. Zainul Arifin, Kr selaku Direktur Utama PDAM Kota Batu yang telah menerima, membantu segala hal dalam melaksanakan penelitian "SKRIPSI" ini.
5. Bapak Dr. Nur Asnawi, M.Ag selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing kami selama penulis menyusun "SKRIPSI" ini, dengan ucapan Jazakumullah Ahsanal Jaza'.
6. Seluruh Staf Karyawan PDAM Kota Batu yang senantiasa membantu penulis menyusun "SKRIPSI" ini.
7. Seluruh Pihak yang tidak dapat kami sebutkan yang telah membantu kami dalam penyusunan "SKRIPSI" ini, terutama teman-teman seperjuangan Ekonomi Kelas A (terutama Slamet, Cuwun Banget) dan teman-teman Kontrakan Sumbersari : Rooney, Tabi'in, Ridho, Fikri, Umam, Hendi, Agung, Izoer, Syekh Hushni, Sulaiman, Berutu, Shodiq, Alfu, Adi, Mas Ali, Khulud, H. Rois, Sobah Matur Thanks Kabeh.

Kami menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena keterbatasan waktu dan kemampuan kami. Oleh sebab itu saran dan kritik yang membangun sangat kami harapkan demi penyempurnaan skripsi ini.

Dan kami berharap dengan skripsi ini dapat menambah wawasan, kompetensi serta pengetahuan bagi kami yang nantinya berguna saat terjun di dunia kerja. Terakhir semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi siap saja yang membutuhkannya.

Malang, 17 Maret 2009

Peneliti,

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Fokus Penelitian	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu	8
B. Kajian Teoritis	15
1. Konsep Dasar Sistem	15
2. Konsep Dasar Informasi.....	16
3. Konsep Dasar Sistem Informasi.....	16
4. Sistem Informasi Manajemen.....	17
5. Teknologi Informasi.....	18
6. Pengembangan Sistem.....	19
7. Hubungan Sistem Informasi dan Teknologi Informasi..	21
8. Metodologi Pembangun Sistem Informasi.....	22
9. Elemen Lingkungan Perusahaan.....	22
10. Sistem Pembayaran.....	24
11. Internet Working.....	25
12. <i>E-Banking</i>	25
13. Jenis-Jenis Teknologi <i>E-Banking</i>	26

14. Pelayanan.....	30
15. Pelayanan Dalam Perspektif Islam.....	34
16. Sistem dan Teknologi Informasi Ditinjau Dari Sudut Pandang Islam.....	36
C. Kerangka Berfikir.....	40

BAB III: METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian	42
B. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	42
C. Informan	43
D. Sumber Data.....	44
1. Data Primer	45
2. Data Sekunder	45
E. Teknik Pengumpulan Data.....	46
1. Observasi.....	46
2. Interview.....	48
3. Dokumentasi.....	48
F. Teknik Analisis Data	49
1. Triangulasi Sumber.....	50
2. Triangulasi dengan Metode.....	50
3. Triangulasi dengan Teori.....	51

BAB IV: ANALISIS DATA dan PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Paparan Hasil Penelitian.....	53
1. Sejarah Singkat PDAM Kota Batu.....	53
2. Visi dan Misi	55
3. Logo Dan Motto	56
4. Struktur Organisasi PDAM Batu.....	56
5. Ruang Lingkup Kegiatan Atau Usaha PDAM Batu	58
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan	62
1. Bagaimana rencana Implementasi Teknologi Informasi melalui <i>E-Banking</i> sebagai sistem pembayaran di PDAM Kota Batu?.....	62
2. Apa <i>benefit</i> serta tanggapan pelanggan dari rencana Implementasi Teknologi Informasi melalui <i>E-Banking</i> sebagai sistem pembayaran di PDAM Kota Batu?.....	67

3. Studi <i>benefit</i> pada PDAM yang telah melakukan <i>E-Banking</i> yang dapat memutuskan produk mana yang perlu dianalisis oleh PDAM Kota Batu?.....	73
---	----

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan.....	81
B. Saran.....	82

DAFTAR PUSTAKA.....	84
---------------------	----

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Hasil Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 4.1 : Prosedur Pembayaran Tagihan Rekening.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Berfikir.....	40
Gambar 4.1 : Bagan Struktur Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Batu	58
Gambar 4.2 : Diagram Alir Pembayaran Tagihan Rekening.....	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Buku Pedoman Pelayanan Publik PDAM Kota Batu

Lampiran 2 : Kuesioner Wawancara

Lampiran 3 : Data Kuesioner

Lampiran 4 : Bukti Konsultasi

ABSTRAK

Amma Wahyuntya E, 2009 Skripsi. Judul : Studi Kelayakan Implementasi Teknologi Informasi Melalui E-Banking Sebagai Sistem Pembayaran Di PDAM Kota Batu (Studi Pada Peningkatan Kualitas Pelayanan Bagi Pelanggan)
Pembimbing : Dr. Nur Asnawi, M.Ag

Key Words : E-Banking, Sistem Pembayaran

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi menjadi sangat penting di era globalisasi sekarang ini, karena dapat menembus jarak yang jauh bahkan melampaui batas negara sekalipun. Pada saat ini telah berkembang dengan pesat dengan apa yang dinamakan *Electronic Banking (E-Banking)* sebagai implementasi penggunaan teknologi informasi. Program rencana pelayanan pembayaran tagihan rekening PDAM Kota Batu melalui *E-Banking* Bank merupakan wujud dari kreatifitas dan inovasi PDAM Kota Batu dalam hal pelayanan, dan merupakan rancangan upaya strategis perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui teknologi informasi, sehingga dalam pemberian layanan, pelanggan tidak kecewa disebabkan proses dan prosedur yang berbelit-belit dan berada dalam antrian yang panjang, karena dengan adanya inovasi baru pelayanan diharapkan menjadi cepat dan tepat.

Penelitian ini merupakan penelitian diskriptif, dengan pendekatan kualitatif, data yang digunakan adalah data primer dan sekunder, dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi, sedangkan metode analisis datanya menggunakan analisis deskriptif, karena pada penelitian ini penulis mendiskripsikan Studi Kelayakan Implementasi Teknologi Informasi melalui *E-Banking*.

Hasil penelitian, menunjukkan bahwa implementasi *E-Banking* sebagai salah satu sistem pembayaran di PDAM Kota Batu merupakan suatu inovasi dalam memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. Penerapan implementasi tersebut didasarkan atas pemikiran peningkatan pelayanan kepada para pelanggan, mempermudah pembayaran sehingga dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja terutama bagi para pelanggan yang berdomisili diluar Kota Batu seperti para pemilik vila peristirahatan. Akan tetapi para pelanggan memberikan respon negatif dari implementasi tersebut, karena para pelanggan menganggap pelayanan yang ada saat ini telah cukup baik. Disamping itu pelanggan juga tidak faham dan bingung dengan sistem internet dan menganggapnya sulit.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam dunia bisnis selalu mengalami persaingan, perubahan dan ketidakpastian. Persaingan bisnis makin tajam dan beragam ditambah lagi dengan lingkungan bisnis yang selalu berubah dengan cepat. Pada kondisi seperti ini dibutuhkan seperangkat kiat untuk tetap dapat bertahan dan berkembang. Oleh karena itu dibutuhkan sistem yang dapat mengelola informasi yang sedang berkembang baik didalam maupun diluar lingkungan perusahaan.

Seiring dengan hal tersebut, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi menjadi sangat penting di era globalisasi sekarang ini, karena dapat menembus jarak yang jauh bahkan melampaui batas negara sekalipun. Pada saat ini telah berkembang dengan pesat dengan apa yang dinamakan *Electronic Banking (E-Banking)* sebagai implementasi penggunaan teknologi informasi. Sistem itu harus disesuaikan dengan keperluan perusahaan sehingga operasional perusahaan akan berjalan lancar mencapai efisiensi pelayanan itu sendiri (Iskandar dan saiful, 1997 dan Hariyanto 2005:2).

Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Khususnya dalam organisasi pemerintahan. Peranan pelayanan akan lebih besar dan bersifat

menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa dan masyarakat tersebut terdapat kompetisi. Dengan adanya sarana yang memadai diharapkan dapat mempercepat, mempermudah proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu, juga adanya kenyamanan bagi masyarakat dan orang-orang yang berkepentingan (Moenir, 1992:16).

Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, klien dll.) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun dilayani (Sugiarto, 1999:36).

Mengingat pentingnya pelayanan dalam membantu menyiapkan, menyelesaikan keperluan, atau kebutuhan seorang, atau sekelompok orang. Dalam artian obyek yang dilayani adalah individu atau organisasi. Untuk itu dalam mempermudah pelayanan harus didukung dengan sistem peralatan yang modern guna memperlancar dan mempercepat proses pelayanan yaitu dengan sistem informasi yang berbasis komputer.

Sebagai sebuah perusahaan persero, pelanggan PDAM Kota Batu ini adalah seluruh masyarakat yang tentunya sangat membutuhkan air minum dalam setiap laju kehidupannya. Pelanggan ini terdiri dari beberapa jenis golongan yakni : Sosial, non niaga, niaga, dan industri. PDAM Kota Batu harus mempunyai rencana berinovasi dan meningkatkan kreatifitas pelayanan yang terus dikembangkan dalam menciptakan berbagai kemudahan pada pelanggan.

Sebagai wujud dari kreatifitas dan rencana inovasi dalam hal pelayanan tersebut, PDAM Kota Batu mempunyai strategi dan Program baru untuk mendukung keefektifan dan efisien pelayanan, karena pelayanan pelanggan yang efektif dan efisien akan memudahkan pelanggan.

Layanan pelanggan merupakan salah satu jalur untuk menuju layanan publik yang berkualitas. Sejalan dengan hal tersebut, adanya program pemerintah dalam hal pelayanan publik sesuai dengan keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor: kep/25/M.PAN/2/2004. Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dalam hal ini PDAM Kota Batu dalam memenuhi pelayanan publik yang diharapkan masyarakat terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya dengan membuat pedoman pelayanan pelanggan, serta selalu berupaya memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam hal ini dapat dilakukan dengan rencana mengimplementasikan teknologi informasi.

Dari hasil wawancara dengan bapak Choirul anam selaku direktur umum, beliau mengatakan Program rencana pelayanan pembayaran tagihan rekening PDAM Kota Batu melalui *E-Banking* Bank bermula dari pemikiran para jajaran direktur yang melihat banyaknya pelanggan yang melakukan keluhan yakni kurang lebih 50 pelanggan untuk setiap bulannya (sumber PDAM Kota Batu) PDAM yang berdomisili diluar Kota Batu yang merasa kesulitan dalam melakukan pembayaran dengan

datang langsung melalui PDAM Kota Batu, sebagai wujud dari kreatifitas dan rencana inovasi PDAM Kota Batu dalam hal pelayanan tersebut, dan merupakan rancangan upaya strategis perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga dalam pemberian layanan, pelanggan tidak kecewa disebabkan proses dan prosedur yang berbelit-belit dan berada dalam antrian yang panjang, karena dengan adanya rencana inovasi baru pelayanan diharapkan menjadi cepat dan tepat. Adapun data keluhan dapat dilihat pada tabel berikut :

Dengan adanya rencana inovasi ini, maka peneliti tertarik untuk lebih mencermati dari upaya implementasi yang dilakukan oleh PDAM Kota Batu tersebut. Dalam artian apa yang dilakukan oleh PDAM Kota Batu tersebut benar-benar memberikan arti peningkatan pelayanan bagi para pelanggan, dengan judul “ **STUDI KELAYAKAN IMPLEMENTASI TEKNOLOGI INFORMASI MELALUI *E-BANKING* SEBAGAI SISTEM PEMBAYARAN DI PDAM KOTA BATU (Studi Pada Peningkatan Kualitas Pelayanan Bagi Pelanggan)**”

B. Rumusan Masalah

Dari sedikit uraian diatas dapat diambil beberapa permasalahan untuk mempermudah proses identifikasi masalah, antara lain :

1. Bagaimana rencana Implementasi Teknologi Informasi melalui *E-Banking* sebagai sistem pembayaran di PDAM Kota Batu?

2. Apa *benefit* serta tanggapan pelanggan dari rencana Implementasi Teknologi Informasi melalui *E-Banking* sebagai sistem pembayaran di PDAM Kota Batu?
3. Studi *benefit* pada PDAM yang telah melakukan *E-Banking* yang dapat memutuskan produk mana yang perlu dianalisis oleh PDAM Kota Batu?

C. Fokus Penelitian

Studi ini membahas rencana Implementasi Teknologi Informasi melalui *E-Banking* Bank Mandiri yang digunakan sebagai sistem pembayaran di PDAM Kota Batu. Dari studi awal yang dilakukan oleh peneliti, PDAM Kota Batu melakukan rencana inovasi dengan memberikan layanan media pembayaran melalui teknologi informasi melalui dua media yakni *E-Banking* dan semi *E-Banking* (yakni pembayaran melalui sistem ATM Bank).

Teknologi Semi *E-Banking* yakni pembayaran melalui sistem ATM Bank oleh PDAM Kota Batu telah dilaksanakan melalui kerjasama Konkret dengan Pihak Bank Mandiri sebagai penyedia sarana. Akan tetapi bukan hal ini yang akan dikaji oleh peneliti karena dinilai telah jelas pelaksanaannya.

Sedangkan pembayaran tagihan yang Melalui *E-Banking* yang dalam hal ini melalui media Akses Internet masih dalam tahap pengkajian

untuk diimplementasikan. Maka dari penelitian ini peneliti mampu memecahkan pertanyaan-pertanyaan yang selama ini menjadi kendala dalam rencana implementasi *E-Banking* tersebut.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui rancangan Implementasi Teknologi Informasi melalui *E-Banking* Sebagai Sistem Pembayaran Di PDAM Kota Batu.
2. Untuk mendeskripsikan *benefit* serta tanggapan pelanggan dari rencana Implementasi Teknologi Informasi Melalui *E-Banking* Sebagai Sistem Pembayaran di PDAM Kota Batu.

E. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan dan kontribusi yang diharapkan dapat dicapai dari penelitian ini adalah :

a) Bagi Perusahaan

1. Bahan referensi dalam menganalisa kinerja kebijakan yang telah diterapkan
2. Dari penelitian ini diharapkan menjadi pertimbangan bagi perusahaan sebagai penentu kebijakan perusahaan lebih lanjut

b) Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah keilmuan tentang implementasi dari penerapan teknologi informasi melalui *E-Banking* sebagai sistem pembayaran.

c) Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan keilmuan dan pengetahuan serta menambah wacana pemikiran penulis mengenai “Studi Kelayakan Implementasi Teknologi Informasi melalui *E-Banking* Sebagai Sistem Pembayaran”, serta mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh diperkuliahan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Selain itu untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini. Maka dalam kajian pustaka ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu.

Penelitian tentang *E-Banking* pernah dilakukan oleh beberapa peneliti diantaranya, Ikrar Setyo Martani dengan judul Analisis Sistem Informasi Pembayaran Melalui *E-Banking* (Studi Tentang BTN Campus *E-Banking* pada PT. BTN (persero) Cabang Malang). Hasil dari penelitian ini adalah Sistem pelayanan BTN Campus *E-Banking* BTN menerapkan sistem on-line realtime, dapat menarik nasabah untuk bekerjasama dengan BTN dalam pelayanan pembayaran SPP, sistem yang diterapkan telah berjalan dengan baik meskipun ada permasalahan yang timbul akibat pihak Bank masih belum bisa melakukan pelayanan beberapa transfer dari rekening nasabah BTN sendiri ke rekening rektor Universitas Brawijaya, sehingga mahasiswa harus diperumit dengan mengambil uang terlebih dahulu dari rekening tabunganya, Outlet (kantor) BTN yang tersebar di Indonesia jumlahnya tidak terlalu banyak untuk melayani mahasiswa yang berada diluar daerah yang tersebar di Indonesia

sedangkan pelayanan pembayaran baru bisa dilaksanakan di kantor BTN saja.

Peneliti selanjutnya adalah M. Inu Satria dengan judul “Penggunaan dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi dalam EFT di Dunia Perbankan Indonesia (Studi Pada Bank Centra Asia Cabang Malang di Wilayah Kodya Malang)”. Hasil dari penelitian ini adalah Kemajuan dan perkembangan teknologi computer dan informasi dalam kegiatan perbankan telah melahirkan jasa pelayanan baru yaitu EFT melalui produk-produk seperti ATM, Credit cart, debbed dsb.

Kelebihan dan keuntungan EFT : bagi perusahaan yaitu dapat meningkatkan daya saing, untuk menarik nasabah, meningkatkan kecepatan proses transaksi kepada nasabah dan meningkatkan efisiensi sumber daya bank.

Sedangkan manfaat dan keuntungan bagi nasabah yakni EFT bermanfaat dalam melayani berbagai transaksi perbankan. Dengan menggunakan kecepatan jasa EFT melalui produk-produknya nasabah akan memperoleh kecepatan dan kepraktisan dalam transaksi.

Tabel 2.1
Hasil Penelitian Terdahulu

No	Pembahasan	Peneliti Terdahulu	Peneliti Sekarang
1	Nama Peneliti	Ikrar Setyo Martani	Amma Wahyuntya Erisando
2	Judul	Analisis Sistem Informasi Pembayaran Melalui <i>E-Banking</i> (Studi Tentang BTN Campus <i>E-Banking</i> pada PT.BTN (persero) Cabang Malang).	Studi kelayakan Implementasi Teknologi Informasi melalui <i>E-Banking</i> Sebagai Sistem Pembayaran di PDAM Kota Batu.
3	Tempat Penelitian	PT. BTN (persero) Jl. Ade Irma Suryani 2-4 Malang.	PDAM Kota Batu Jl. RA. Kartini. No.10 Batu.
4	Tujuan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analisis sistem BTN Campus <i>E-Banking</i> dalam upaya menyelesaikan permasalahan yang dihadapi perusahaan 2. Analisis kemudahan dan kebermanfaatan yang diberikan sistem BTN Campus <i>E-Banking</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. untuk rancangan Implementasi Teknologi Informasi melalui <i>E-Banking</i> sebagai Sistem Pembayaran di PDAM Kota Batu. 2. Untuk mendeskripsikan <i>benefit</i> yang diperoleh dari rencana implementasi teknologi informasi melalui <i>E-Banking</i> sebagai sistem pembayaran di PDAM Kota Batu.
5	Metode Analisa data	Analisis sistem BTN Campus <i>E-Banking</i> sebagai langkah awal untuk penerapan dan pengembangan sistem selanjutnya, dengan tahapan:	1. Metode kualitatif deskriptif ini dilakukan dengan menggunakan pemikiran logis untuk menggambarkan, menjelaskan dan menguraikan secara mendalam dan

	<ol style="list-style-type: none"> 1. menggambarkan sistem BTN Campus <i>E-Banking</i> dan mempelajari prosedur yang ada dalam penerapan sistem 2. masalah yang dihadapi dalam penerapan sistem 3. menganalisis sistem 4. membuat laporan hasil analisis 	<p>sistematis tentang keadaan yang sebenar-benarnya.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. <i>Proportion of managemen Vision achived.</i> Masing-masing individu yang memegang jabatan manager ke atas (seperti senior manager, general manager, vice president, director dsb.) diminta untuk melakukan penilaian atau kajian yang didasarkan pada apakah implementasi teknologi informasi melalui <i>E-Banking</i> di PDAM Kota Batu sesuai dengan “keinginan atau kehendak” atau rencana mereka semula sebagai seorang yang mengambil keputusan. 3. <i>User Attitudes.</i> Pengukuran manfaat dengan cara melibatkan mayoritas user atau pengguna teknologi informasi di dalam perusahaan. Melalui survai, jajak pendapat, observasi dan diskusi, masing-masing pengguna diminta untuk menyatakan penilaiannya terhadap suatu aplikasi yang mereka pergunakan terutama berkaitan dengan seberapa besar manfaat diterapkannya aplikasi tersebut untuk membantu aktivitas mereka sehari-hari. Semakin positif anggapan mereka, semakin dinilai layaklah investasi teknologi informasi yang telah dilakukan oleh perusahaan.
--	--	---

6	Hasil Penelitian	Sistem pelayanan BTN Campus <i>E-Banking</i> BTN menerapkan sistem on-line realtime, dapat menarik nasabah untuk bekerjasama dengan BTN dalam pelayanan pembayaran SPP, sistem yang diterapkan telah berjalan dengan baik meskipun ada permasalahan yang timbul akibat pihak Bank masih belum bisa pelayanan beberapa transfer dari rekening nasabah BTN sendiri ke rekening rector Universitas Brawijaya, sehingga mahasiswa harus diperumit dengan mengambil uang terlebih dahulu dari rekening tabunganya, Outlet (kantor) BTN yang tersebar di Indonesia jumlahnya tidak terlalu banyak untuk melayani mahasiswa yang berada diluar daerah yang tersebar di Indonesia sedangkan pelayanan pembayaran baru bisa dilaksanakan di kantor BTN saja.	Dalam Proses
1	Nama Peneliti	M. Inu Satria	
2	Judul	Penggunaan dan penerapan teknologi sistem informasi dalam EFT di Dunia perbankan Indonesia (Studi Pada Bank Centra Asia Cabang Malang di Wilayah Kodya Malang)	
3	Tempat	Bank Centra Asia Cabang Malang	

	penelitian		
4	Tujuan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk mengetahui aspek sistem yang terdapat pada penggunaan dan penerapan EFT. 2. Untuk mengetahui sejauh mana pandangan sistem dan kepastian sistem yang diperoleh nasabah. 3. Untuk mengetahui resiko serta pencegah dan penyelesaian terhadap segala masalah yang timbul dari penggunaan dan penerapan EFT. 	
5	Metode	Menggunakan pendekatan normative yang berarti bahwa pendekatan yang dilakukan berdasar keterangan yang berlaku dan sinkronisasi antara peraturan-peraturan yang berlaku mengenai penggunaan dan penerapan teknologi sistem informasi di dalam EFT. Analisis ini menggunakan metode deskriptif analisis yakni merupakan data yang diperoleh kemudian dianalisa secara kualitatif yang menggunakan teori-teori sistem yang ada dan peraturan penggunaan yang berlaku.	
6	Hasil	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemajuan dan perkembangan teknologi computer dan informasi dalam kegiatan perbankan telah melahirkan jasa pelayanan baru yaitu EFT melalui produk-produk seperti ATM, Credit card, debet dsb. 	

	<p>2. Kelebihan dan keuntungan EFT : bagi perusahaan yaitu dapat meningkatkan daya saing, untuk menarik nasabah, meningkatkan kecepatan proses transaksi kepada nasabah dan meningkatkan efisiensi sumber daya bank.</p> <p>3. Sedangkan manfaat dan keuntungan bagi nasabah yakni EFT bermanfaat dalam meayani berbagai transaksi perbankan. Dengan menggunakan kecepatan jasa EFT melalui produk-produknya nasabah akan memperoleh kecepatan dan kepraktisan dalam transaksi.</p>	
--	---	--

B. Kajian Teoritis

1. Konsep Dasar Sistem

Pengertian sistem menurut Gardon (1993:67) sebuah sistem abstrak adalah suatu susunan teratur gagasan atau konsepsi yang saling tergantung. "Kumpulan dari bagian-bagian atau hal-hal yang berkaitan satu sama lain sehingga membentuk satu kesatuan".

Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau menyelesaikan suatu sasaran tertentu. Sedangkan sistem yang menekankan pada komponennya menerangkan bahwa sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan (Gerald Staling dan Hasta, 2004:15).

Sedangkan menurut Jogiyanto (1990:2), "sistem dapat didefinisikan dengan pendekatan prosedur dan dengan pendekatan komponen. Dengan pendekatan prosedur, sistem dapat didefinisikan sebagai kumpulan dari prosedur-prosedur yang mempunyai tujuan tertentu".

Dari penjelasan mengenai sistem secara umum dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1) Setiap sistem terdiri dari unsur-unsur atau komponen-komponen.
- 2) Unsur atau komponen tersebut berhubungan dan berkaitan dengan untuk mencapai tujuan.
- 3) Suatu sistem merupakan bagian dari sistem lain yang lebih tinggi.
- 4) Unsur-unsur atau komponen-komponen merupakan bagian terpadu sistem yang bersangkutan.

2. Konsep Dasar Informasi

Informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam mengambil keputusan saat ini atau mendatang (Davis, 1993:28).

Informasi dapat juga didefinisikan sebagai data yang telah diolah menjadi suatu hasil yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya (Jogiyanto, 1990:8)

Sedangkan menurut McLeod (2004:12) informasi adalah data yang telah diproses, sehingga data-data yang tersebut memiliki arti yang dapat dipahami oleh manusia sebagai pengguna data tersebut.

3. Konsep Dasar Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan sekumpulan elemen yang saling berhubungan satu sama lain untuk membentuk satu

kesatuan yang menggabungkan data, memproses, menyimpan dan mendistribusikannya sehingga dapat digunakan sebagai pengambilan keputusan dan mengendalikannya (Hasta, 2004:24)

Sistem informasi menurut Bodnar dan Hopwood dalam Jusuf dan Tambunan, (2004:4) menganjurkan pengguna teknologi komputer dalam organisasi untuk menyajikan kepada pemakai. Sistem informasi “berbasis komputer” merupakan sekelompok perangkat keras dan perangkat lunak yang dirancang untuk mengubah data menjadi informasi yang bermanfaat.

Sedangkan menurut Jogiyanto (2001) dan Basid, (2006:12) Sistem Informasi dapat didefinisikan sebagai kumpulan elemen yang saling berhubungan satu sama lain yang membentuk satu kesatuan untuk mengintegrasikan data, memproses dan menyimpan serta mendistribusikan informasi.

4. Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen adalah suatu sistem yang menyediakan informasi yang akurat dan tepat secara cepat kepada manajemen dengan bantuan komputer untuk mempermudah pengambilan keputusan dan organisasi dapat melaksanakan perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian operasi secara efektif dan efisien (Putranta, 2004:158).

Sistem informasi manajemen adalah sebuah sistem manusia atau mesin yang terpadu (*integrated*), untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi (Davis, 1993:3).

Sistem informasi manajemen adalah suatu sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi beberapa pemakai dengan kebutuhan yang serupa (McLeod, 2004:260).

5. Teknologi Informasi

Teknologi informasi adalah suatu alat yang dapat mempermudah atau memperlancar suatu pekerjaan. Alat dalam suatu teknologi dapat berupa perangkat, baik perangkat keras maupun perangkat lunak. Perangkat keras dapat berupa mesin, alat komputer dan lain sebagainya (Putranta, 2004:24).

Teknologi informasi secara ringkas berarti teknologi untuk menghadirkan informasi atau secara lengkapnya teknologi informasi mempunyai pengertian luas yang meliputi segala hal yang berkaitan dengan proses, penggunaan sebagai alat bantu, manipulasi, dan pengelolaan informasi (Akbar, 2006:7)

Teknologi informasi merupakan suatu strategi kompetitif perusahaan untuk dapat berkompetisi dengan para pesaing atau lawan pada suatu pasar. Aplikasi TI adalah suatu perwujudan dari rencana strategi yang telah ditetapkan dalam bentuk suatu

perencanaan dan kemudian pengendalian dari implementasi strategi TI tersebut. (Ardiyansyah, 2002:21).

Pengertian secara nyata bahwa teknologi informasi merupakan pengembangan dari teknologi komputer yang dipadukan dengan teknologi komunikasi. Internet dan ATM merupakan contoh teknologi yang memanfaatkan teknologi komunikasi. Pengambilan uang melalui **ATM** (*Automatic teller machine* atau *automated teller machine*; di Indonesia juga kadang merupakan singkatan bagi anjungan tunai mandiri) adalah sebuah alat elektronik yang memungkinkan nasabah bank untuk mengambil uang dan mengecek rekening tabungan mereka tanpa perlu dilayani oleh seorang „teller“ manusia dan transfer uang melalui *E-Banking* yang dapat dilakukan di rumah merupakan sejumlah contoh hasil penerapan teknologi informasi.

6. Pengembangan Sistem

Pengembangan sistem yakni serangkaian langkah-langkah pemecahan masalah yang memastikan bahwa masalah itu pertamanya dipahami, solusi alternatif dipertimbangkan, dan solusi yang dipilih bekerja (Mcleod, 2004:122).

Pengembangan sistem dapat diartikan menggantikan sistem yang lama dengan sistem baru untuk memperbaiki sistem yang

ada. Ada beberapa hal mengapa sistem yang lama perlu diganti atau diperbaiki yaitu :

- 1) Adanya permasalahan yang timbul pada sistem yang lama. Permasalahan tersebut dapat berupa, Ketidak beresan sistem lama menyebabkan sistem lama tidak dapat beroperasi sesuai yang diharapkan. Pertumbuhan organisasi yang menyebabkan harus disusun sistem yang baru, pertumbuhan organisasi diantaranya adalah kebutuhan informasi yang luas, volume pengolahan data semakin meningkat, perubahan perinsip akuntansi yang baru, karena perubahan ini maka sistem yang lama sudah tidak dapat memenuhi lagi semua kebutuhan informasi yang dibutuhkan.
- 2) Untuk meraih kesempatan.
- 3) Adanya instruksi dari pimpinan organisasi atau dari luar organisasi misalnya peraturan pemerintah (Jogiyanto, 1999 dan Setyomartani, 2006:15).

Karena adanya permasalahan, kesempatan atau instruksi, maka sistem yang baru perlu dikembangkan untuk memecahkan permasalahan-permasalahan yang timbul, meraih kesempatan-kesempatan yang ada atau memenuhi instruksi yang diberikan.

7. Hubungan Sistem Informasi dan Teknologi Informasi

Apabila ditinjau dari pengertian maka sistem informasi diibaratkan sebuah permintaan bagi masyarakat yang membutuhkan sarana dan teknologi informasi diibaratkan sebagai penyediaan informasi dalam bentuk penciptaan produk teknologi informasi baik perangkat lunak maupun perangkat keras (Putranta, 2004:6)

Keberadaan dan peran teknologi informasi telah masuk keberbagai sektor kehidupan dan membawa kita keera glaobalisasi yang lebih cepat dari bayangan kita semula. Sektor kehidupan manusia yang paling banyak dipengaruhi teknologi informasi adalah organisasi bisnis atau dunia industri yang merupakan entitas yang paling banyak manfaatnya. Bagi perusahaan teknologi informasi dan sistem informasi tidak hanya sebagai sarana pendukung untuk meningkatkan kinerja perusahaan tetapi telah menjadi senjata bersaing dengan perusahaan lain ditingkat global. Serta keandalan sistem informasi dalam suatu perusahaan terletak pada keterikatan pada komponen yang ada sehingga menghasilkan dan mengalirkan suatu informasi yang berguna bagi perusahaan secara akurat, terpercaya, cepat, relevan dan detail (Putranta, 2004:7)

8. Metodologi Pembangun Sistem Informasi

Menurut Putranta (2004:138) ada enam tahapan dalam pembuatan sistem informasi agar dapat menghasilkan sistem yang standart. Keenam tersebut antara lain adalah :

- 1) Tahap perencanaan, merupakan langkah kegiatan semenjak ide pertama yang melatarbelakangi pelaksanaan proyek.
- 2) Tahap analisis, merupakan dua aspek yang harus dianalisis yaitu aspek bisnis dan aspek teknologi. Aspek bisnis dimulai dari mempelajari karakteristik perusahaan yang bersangkutan mulai dari sejarah, struktur, visi, misi, kunci keberhasilan, ukuran kinerja, strategi, program-program dan lain sebagainya.
- 3) Tahap perancangan, merupakan kerjasama antara bagian TI dengan bagian bisnis atau manajemen.
- 4) Tahap konstruksi, merupakan uji coba sistem.
- 5) Tahap implementasi, merupakan tahap pertama kali sistem informasi yang akan digunakan di dalam perusahaan.
- 6) Tahap pasca implementasi, merupakan tahap penggunaan dan pemeliharaan.

9. Elemen Lingkungan Perusahaan

Lingkungan suatu perusahaan belum tentu sama dengan lingkungan perusahaan lain, pemilik suatu perusahaan harus

melihat terlebih dahulu lingkungan yang ada disekitarnya sebelum mereka mendirikan perusahaan untuk memastikan apakah perusahaan yang akan dikelolanya apakah dekat dengan sumber daya atau jauh dari sumber daya yang dibutuhkan untuk memproduksi barang atau jasa.

McLeod (2004:29) menyebutkan elemen lingkungan adalah organisasi atau individu yang berada di luar perusahaan dan memiliki pengaruh langsung atau tidak pada perusahaan. Ada delapan elemen lingkungan antara lain yaitu :

- 1) Pemasok, sebagai penyedia material, mesin, jasa dan informasi yang digunakan oleh perusahaan untuk memproduksi barang dan jasanya.
- 2) Pelanggan, mencakup pemakai saat ini dan calon pemakai.
- 3) Serikat buruh, organisasi bagi tenaga kerja terampil maupun tenaga kerja tidak terampil.
- 4) Masyarakat keuangan, terdiri dari lembaga-lembaga yang mempengaruhi sumber daya uang yang tersedia bagi perusahaan.
- 5) Pemegang saham atau pemilik saham adalah orang-orang yang menanamkan modal di perusahaan atau tingkat manajemen tinggi.

- 6) Pesaing, mencakup semua organisasi yang bersaing dengan perusahaan yang bersaing di pasaran.
- 7) Pemerintah, pada tingkat pusat, daerah, dan lokal yang memberikan batasan dalam bentuk undang-undang dan peraturan tetapi juga memberikan bantuan dalam bentuk pembelian, informasi dan dana.
- 8) Masyarakat global, merupakan wilayah geografis tempat perusahaan melaksanakan operasinya.

10. Sistem Pembayaran

Sistem pembayaran tunai saat ini mengalami perkembangan menjadi sistem pembayaan non tunai berbasis elektronik. Perkembangan sistem pembayaran didorong oleh besarnya volume dan nilai transaksi, peningkatan resiko, kompleksnya transaksi dan perkembangan teknologi.

Sistem pembayaran adalah suatu sistem yang mencakup pengaturan kontrak atau perjanjian, fasilitas operasional dan mekanisme teknis yang digunakan untuk menyampaikan, pengesahan dan penerimaan, instruksi pembayaran, serta pemenuhan kewajiban pembayaran melalui pertukaran“nilai“ antar perorangan, bank dan lembaga lainnya baik domestik maupun *cross border* antar negara (Mulyati, 2003:2).

11. Internet Working

Laudon (2005:396) internet merupakan implementasi *internet working* yang terbesar dan yang paling terkenal yang menghubungkan ribuan jaringan individual di seluruh dunia. Internet merupakan metode komunikasi yang sangat cepat transmisinya; pesan-pesan yang berasal dari manapun di dunia bisa sampai atau diterima dalam hitungan detik atau menit.

Internet working merupakan pengoneksian beragam jaringan terpisah yang masing-masing memiliki identitasnya sendiri, ke dalam jaringan yang saling terkoneksi (Loudon, 2005:392).

12. E-Banking

Electronic Banking, atau *E-Banking* bisa diartikan sebagai aktifitas perbankan di internet. Layanan ini memungkinkan nasabah sebuah bank dapat melakukan hampir semua jenis transaksi perbankan melalui sarana internet, khususnya via web. Mirip dengan penggunaan mesin ATM, lewat sarana internet seorang nasabah dapat melakukan aktifitas pengecekan rekening, transfer dana antar rekening, hingga pembayaran tagihan-tagihan rutin bulanan (listrik, telepon, dsb.) melalui rekening banknya. (<http://dhani.singcat.com/contact.php>)

Electronic Banking dikenal juga dengan EFT yang menggunakan komputer dan teknologi elektronik yang menggantikan cek dan transaksi manual lainnya yang menggunakan kertas (www.ftc.gov). Hani Ningsih mendefinisikan *E-Banking* sebagai sistem berbasis internet yang memberikan layanan berupa transaksi perbankan melalui internet (Setyomartani, 2006:25)

Dapat disimpulkan *E-Banking* merupakan sistem elektrik yang memberikan layanan perbankan melalui internet. Untuk dapat menggunakan layanan ini, seorang nasabah akan dibekali dengan login dan kode akses ke situs web dimana terdapat fasilitas *E-Banking* milik bank bersangkutan. Selanjutnya, nasabah dapat melakukan login dan melakukan aktifitas perbankan melalui situs web bank bersangkutan. Jelas banyak keuntungan yang bisa didapatkan nasabah dengan memanfaatkan layanan ini, terutama bila dilihat dari waktu dan tenaga yang dapat dihemat karena transaksi *E-Banking* jelas bebas antrian dan dapat dilakukan dari mana saja sepanjang nasabah dapat terhubung dengan jaringan internet.

13. Jenis-Jenis Teknologi *E-Banking*

a) *Automated Teller Machine (ATM)*.

Terminal elektronik yang disediakan lembaga keuangan atau perusahaan lainnya yang membolehkan nasabah untuk melakukan penarikan tunai dari rekening simpanannya di bank, melakukan setoran, cek saldo, atau pemindahan dana.

b) *Computer Banking.*

Layanan bank yang bisa diakses oleh nasabah melalui koneksi internet ke pusat data bank, untuk melakukan beberapa layanan perbankan, menerima dan membayar tagihan, dan lain-lain.

c) *Debit (or check) Card.*

Kartu yang digunakan pada ATM atau terminal *point-of-sale* (POS) yang memungkinkan pelanggan memperoleh dana yang langsung didebet (diambil) dari rekening banknya.

d) *Direct Deposit.*

Salah satu bentuk pembayaran yang dilakukan oleh organisasi (misalnya pemberi kerja atau instansi pemerintah) yang membayar sejumlah dana (misalnya gaji atau pensiun) melalui transfer elektronik. Dana ditransfer langsung ke setiap rekening nasabah.

e) *Direct Payment (also electronic bill payment).*

Salah satu bentuk pembayaran yang mengizinkan nasabah untuk membayar tagihan melalui transfer dana elektronik. Dana

tersebut secara elektronik ditransfer dari rekening nasabah ke rekening kreditor. *Direct payment* berbeda dari *preauthorized debit* dalam hal ini, nasabah harus menginisiasi setiap transaksi *direct payment*.

f) *Electronic Bill Presentment and Payment (EBPP)*.

Bentuk pembayaran tagihan yang disampaikan atau diinformasikan ke nasabah atau pelanggan secara online, misalnya melalui email atau catatan dalam rekening bank. Setelah penyampaian tagihan tersebut, pelanggan boleh membayar tagihan tersebut secara online juga. Pembayaran tersebut secara elektronik akan mengurangi saldo simpanan pelanggan tersebut.

g) *Electronic Check Conversion*.

Proses konversi informasi yang tertuang dalam cek (nomor rekening, jumlah transaksi, dll) ke dalam format elektronik agar bisa dilakukan pemindahan dana elektronik atau proses lebih lanjut.

h) *Electronic Fund Transfer (EFT)*.

Perpindahan “uang” atau “pinjaman” dari satu rekening ke rekening lainnya melalui media elektronik.

i) *Payroll Card*.

Salah satu tipe “*stored-value card*” yang diterbitkan oleh pemberi kerja sebagai pengganti cek yang memungkinkan

pegawainya mengakses pembayarannya pada terminal ATM atau *Point of Sales*. Pemberi kerja menambahkan nilai pembayaran pegawai ke kartu tersebut secara elektronik.

j) *Preauthorized Debit (or automatic bill payment)*.

Bentuk pembayaran yang mengizinkan nasabah untuk mengotorisasi pembayaran rutin otomatis yang diambil dari rekening banknya pada tanggal-tanggal tertentu dan biasanya dengan jumlah pembayaran tertentu (misalnya pembayaran listrik, tagihan telpon, dll). Dana secara elektronik ditransfer dari rekening pelanggan ke rekening kreditor (misalnya PLN atau PT Telkom).

k) *Prepaid Card*.

Salah satu tipe *Stored-Value Card* yang menyimpan nilai moneter di dalamnya dan sebelumnya pelanggan sudah membayar nilai tersebut ke penerbit kartu.

l) *Smart Card*.

Salah satu tipe *stored-value card* yang di dalamnya tertanam satu atau lebih *chips* atau *microprocessors* sehingga bisa menyimpan data, melakukan perhitungan, atau melakukan proses untuk tujuan khusus (misalnya validasi PIN, otorisasi pembelian, verifikasi saldo rekening, dan menyimpan data pribadi). Kartu ini bisa digunakan pada sistem terbuka (misalnya untuk pembayaran transportasi

publik) atau sistem tertutup (misalnya *MasterCard* atau *Visa networks*).

m) *Stored-Value Card*.

Kartu yang di dalamnya tersimpan sejumlah nilai moneter, yang diisi melalui pembayaran sebelumnya oleh pelanggan atau melalui simpanan yang diberikan oleh pemberi kerja atau perusahaan lain. Untuk *single-purpose stored value card*, penerbit (issuer) dan penerima (acceptor) kartu adalah perusahaan yang sama dan dana pada kartu tersebut menunjukkan pembayaran di muka untuk penggunaan barang dan jasa tertentu (misalnya kartu telpon). *Limited-purpose card* secara umum digunakan secara terbatas pada terminal POS yang teridentifikasi sebelumnya di lokasi-lokasi tertentu (misalnya *vending machines* di sekolah-sekolah). Sedangkan *multi-purpose card* dapat digunakan pada beberapa penyedia jasa dengan kisaran yang lebih luas, misalnya kartu dengan logo MasterCard, Visa, atau logo lainnya dalam jaringan antar bank (<http://dhani.singcat.com/contact.php>)

14. Pelayanan


Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagi usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Khususnya dalam organisasi pemerintahan. Peranan pelayanan akan lebih besar dan bersifat

menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa dan masyarakat tersebut terdapat kompetisi.

Pentingnya pelayanan melahirkan pendapat tentang definisi pelayanan. Dikemukakan oleh Moenir (1992:16) “ Untuk memenuhi kehidupannya manusia berusaha, baik melalui aktifitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktifitas adalah suatu proses penggunaan akal pikiran dan panca indra manusia dengan atau tanpa alat bantu yang digunakan seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik yang berbentuk barang maupun jasa. Proses pemenuhan kebutuhan inilah yang dinamakan pelayanan.”

Adapun prosedur pembayaran yang dilakukan PDAM Kota Batu Saat ini dapat dilihat dalam table dibawah ini.

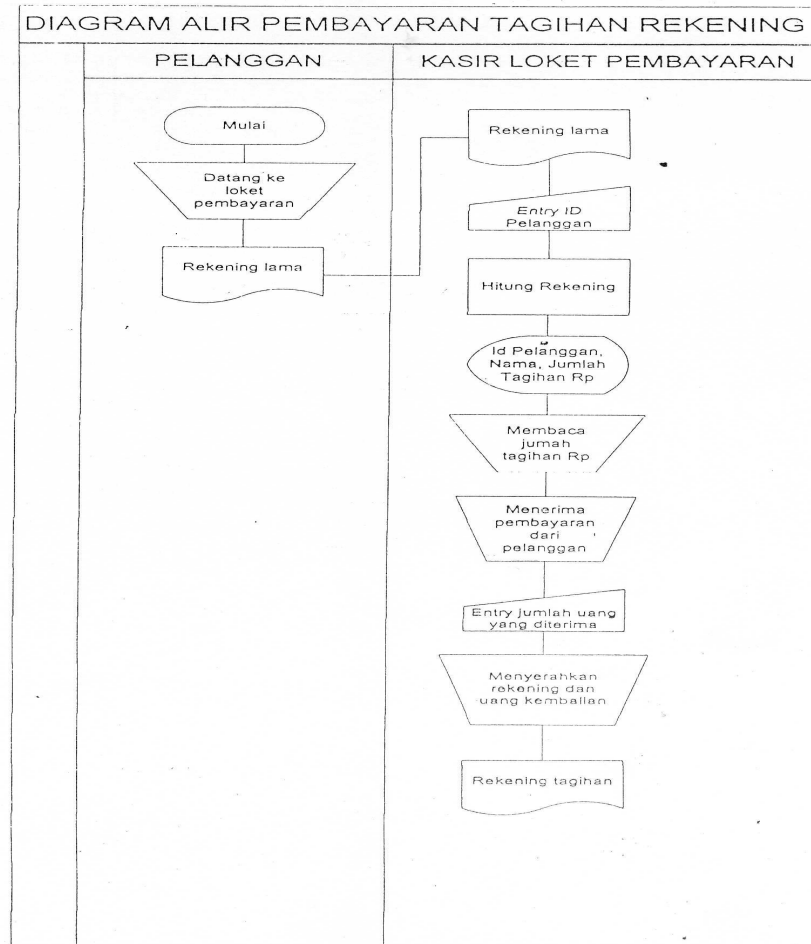
Prosedur Pembayaran Tagihan Rekening

	PROSEDUR PEMBAYARAN TAGIHAN REKENING		
	No. Dokumen	No. Revisi	Halaman
	008/PDAM/SOP/2007	0	1/1
PROSEDUR TETAP	Tanggal Terbit	Ditetapkan Tanggal 2 - 5 - 2007	
		Ir. ZAINUL ARIFIN, Kr	
TUJUAN	Tujuan prosedur ini adalah dalam rangka memberi pedoman tata cara pembayaran rekening bulanan		

RUANG LINGKUP	Ruang lingkup prosedur ini mulai dari pelanggan datang di loket pembayaran sampai selesai melakukan pembayaran
REFERENSI	<ol style="list-style-type: none"> Keputusan Wali Kota Batu Nomor 22 Tahun 2004 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum Kota Batu Surat keputusan Direksi PDAM Kota Batu Nomor : 690/11/422.402/2004 tanggal 17 April 2004 tentang penetapan besarnya biaya Pemasangan Sambungan Instalasi Baru, Balik Nama, Buka Kembali, Sanksi Denda atas Pelanggaran Keterlambatan Pembayaran Rekening, Serta Biaya Pemeliharaan
UNIT TERKAIT	<ol style="list-style-type: none"> Pelanggan Kasir Loket Pembayaran
DOKUMEN YANG DIGUNAKAN	<ol style="list-style-type: none"> Rekening Lama Rekening Tagihan
PERSYARATAN	Pelanggan dapat menunjukkan ID Pelanggan
PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> Pelanggan datang ke kasir dengan membawa rekening lama atau menyebut ID Pelanggan Kasir memasukkan ID Pelanggan dan membaca nilai tagihan rekening pelanggan membayar tagihan rekening pada kasir Kasir mencetak rekening dan menyerahkan ke pelanggan serta menyerahkan uang kembalian
KURUN WAKTU PENYELESAIAN	2 menit
BIAYA	Tidak ada biaya

Sumber : Buku Pedoman Pelayanan PDAM Kota Batu

Data diatas juga dijabarkan dalam diagram alir pembayaran tagihan rekening sebagai berikut.



Sumber : Buku Pedoman Pelayanan PDAM Kota Batu

Dalam melakukan prosedur ini pelanggan tidak dikenakan biaya sama sekali dan cukup memakan waktu dua menit, dokumen yang digunakan berupa rekening lama dan rekening tagihan. Akan tetapi disini pelanggan harus datang dan mengantri diloket pembayaran PDAM Kota Batu.

15. Pelayanan Dalam Perspektif Islam

Mengenai pelayanan dalam hubungannya dengan kerja atau bisnis, Islam telah mengatur bahwa setiap orang maupun organisasi perusahaan wajib memberikan pelayanan dengan kualitas yang terbaik. Pelayanan yang berkualitas adalah yang apabila dikerjakan seseorang untuk orang lain menimbulkan rasa tenang dan bahagia yang memberikan implikasi bagi terbangunnya hubungan dalam rangka mempererat tali silaturahmi diantara dua belah pihak sehingga menimbulkan jalinan kerja sama yang terbangun dengan diikat oleh tali persaudaraan.

Dengan terjaganya keharmonisan kedua belah pihak lewat silaturahmi maka akan meluaskan rizki dan memanjangkan umur. Seperti yang disabdakan oleh Rosullah saw, yang artinya :

“ Dari Abi Hurairah ra. Ia berkata : Rosullah saw, bersabda : barang siapa yang diluaskan rizkinya dan dilambatkan ajalnya, hendaklah ia menyambung tali persaudaraannya “. (HR.Bukhari)

Pada waktu kita memberikan pelayanan bagi orang lain hendaklah dengan bermurah hati (semisal senyum, ramah tamah dan sopan santun). Dengan demikian pelanggan akan merasa diperhatikan dan dihargai oleh pihak perusahaan atau dalam hal ini pihak PDAM Kota Batu, sehingga mereka akan ikut merasa memiliki terhadap eksistensi perusahaan. Sebagai timbal baliknya pelanggan akan menjadi loyal terhadap PDAM Kota Batu . Seperti

yang disabdakan oleh Rosullah saw yang artinya : *Dari jabir ra.*

Bahwasanya Rosullah saw bersabda :

“Allah menyayangi seseorang yang bermurah hati ketika menjual, ketika membeli dan ketika mengadakan penagihan”. (HR. Bukhori)

Dan sebagaimana hadis nabi lain yang artinya :

“ senyummu dimuka saudaramu adalah sodaqoh ”. (HR. Bukhori).

Dalam memberikan pelayanan tidak hanya diperuntukkan pada karyawan saja akan tetapi juga kepada karyawan agar mereka juga merasa puas dan tidak kecewa mnjadi anggota perusahaan.

Seperti difirmankan Allah SWT dalam kitab suci Al-Qur’an surat An-Nisa’: 86 yang berbunyi :

وَإِذَا حُيِّئْتُمْ بِهِ بِحَسَنٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ

شَيْءٍ حَسِيبًا ﴿٨٦﴾

Artinya : *Apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, Maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa)[327]. Sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu. (QS. An-Nisa’: 86)*

Hal ini mengajarkan pada kita/perusahaan untuk selalu memperlakukan setiap orang dengan baik dan selalu menghargai dan menghormati setiap prestasi karyawannya.

16. Sistem dan Teknologi Informasi Ditinjau Dari Sudut Pandang Islam

Dalam pandangan Islam, segala sesuatu harus dikerjakan secara rapi, benar dan teratur. Proses-prosesnya harus diikuti dengan baik. Sesuatu tidak dilakukan secara asal-asalan. Hal ini merupakan prinsip utama dalam ajaran Islam,

Rosullah saw. Bersabda dalam sebuah hadis yang diriwayatkan Imam Thabrani, bunyi hadits tersebut adalah:

Artinya : "Sesungguhnya Allah sangat mencintai orang yang jika melakukan suatu pekerjaan, dilakukan secara itqan (tepat, terarah, jelas dan cepat)." (HR. Thabrani).

Arah pekerjaan yang jelas, landasan yang mantab dan cara-cara mendapatkan informasi yang transparan merupakan perbuatan yang dicintai Allah SWT. Sebenarnya manajemen dalam arti mengatur segala sesuatu agar dilakukan dengan baik, tepat, dan tuntas merupakan hal yang disyariatkan dalam Islam (Hafidhudin 2003 : 1).

Untuk menunaikan tugas itu, Allah memberikan manusia dua anugerah nikmat utama yaitu, *Manhaj al hakah* (Sistem) dan *wasilah al-hayah* (sarana).

Sistem adalah seluruh aturan hidup manusia yang bersumber dari Al-Qur'an dan Sunnah Rasul. Aturan tersebut berbentuk keharusan dan larangan melakukan sesuatu. Aturan

tersebut dikenal dengan hukum lima yaitu: wajib, sunnah (mahbub), mubah, makruh, dan haram. Pelaksanaan *Sistem kehidupan* secara konsisten dalam semua kegiatan akan melahirkan sebuah tatanan kehidupan yang lebih baik yang disebut dengan *hayatan thayibah* (Hariyadi, 2005:15).

Pelaksanaan sistem yang konsisten akan melahirkan sebuah tatanan yang rapi, dan sebuah tatanan yang rapi disebut sebagai manajemen yang rapi. Seperti yang difirmankan Allah dalam QS : An-Nahl ayat 97 yang berbunyi :

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيٰوةً طَيِّبَةً
وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ ﴿٩٧﴾

Artinya : “Barangsiapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, Maka Sesungguhnya akan kami berikan kepadanya kehidupan yang baik[dan Sesungguhnya akan kami beri balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang Telah mereka kerjakan” . (QS. An- Nahl : 97)

Sebaliknya menolak aturan atau sama sekali tidak memiliki keinginan mengaplikasikan aturan dalam kehidupan akan melahirkan kekacauan dalam kehidupan sekarang, *ma'isyatan dhankan* atau kehidupan yang sempit serta kecelakaan di ahirat nanti.

Kevalitan dalam suatu informasi merupakan sebuah etika yang harus diindahkan oleh semua elemen, kekurangan informasi

dalam komunikasi massa bisa dilihat dari sejauh mana informasi tersebut telah diteliti dengan cermat dan seksama, sehingga informasi yang disajikan telah mencapai ketepatan .

Menyampaikan informasi secara tepat merupakan landasan pokok untuk tidak mengakibatkan masyarakat pembaca, pendengar, dan pemirsa mengalami kesalahan. Kesalahan yang ditimbulkan oleh kesesatan informasi media massa maupun media elektronik, tentu bisa diperkirakan betapa besar bahayanya dan kerugian yang diderita masyarakat. Dari hal itu semua sebuah informasi yang tidak akurat dan valid, serta memberikan sebuah informasi atau berita (*tabayyun*) dengan tanpa adanya etika akurasi informasi dalam ajaran Islam merupakan sebuah perbuatan dosa, karena telah menyampaikan berita kebohongan atau kedustaan, dan perbuatan itu merupakan suatu perbuatan yang telah dilaknat oleh Allah. Dalam ajara Islam sendiri telah dijelaskan dalam QS. Al-Hujurat : 6, Allah berfirman :

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِن جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا أَن تُصِيبُوا
 قَوْمًا بِجَهْلَةٍ فَتُصْبِحُوا عَلَىٰ مَا فَعَلْتُمْ نَادِمِينَ ﴿٦﴾

Artinya : "Hai orang-orang yang beriman, jika datang kepadamu orang fasik membawa suatu berita, Maka periksalah dengan teliti agar kamu tidak menimpakan suatu musibah kepada suatu kaum tanpa mengetahui keadaannya yang menyebabkan kamu menyesal atas perbuatanmu itu". (QS. Al-Hujurat : 6)

Berdasarkan ayat diatas. Begitu jelas akan kedudukan sistem informasi dalam ajaran Islam, yang mana memiliki fungsi sebagai wahana atau instrumen untuk menuju suatu kemaslahatan serta terhindarnya suatu kesesatan informasi dan kerugian bagi masyarakat secara universal (Amir, 1999 : 97).

Menurut Al-Maraghy, bahwasanya informasi itu harus mengandung muatan faidah yang besar, yang faidah itu bisa memperoleh ilmu pengetahuan dan menghilangkan ketidaktahuan. Karena itu perlu sikap hati-hati dan direnungkan terlebih dahulu sembari betul-betul melacak kejelasannya, serta mendalami substansi informasi tersebut. Al-Maraghy mengatakan pada seseorang bahwasanya kalau menerima informasi jangan ditelan mentah-mentah, lalu langsung membenarkan dan menyebarkan pada orang lain, sehingga mengundang buruk pada ummat (Hariyadi, 2005:19)

Permasalahan tentang informasi sebenarnya sudah dijelaskan melalui ayat suci Al-Qur'an dengan jelas apabila ada persoalan yang memerlukan jawaban yang benar , maka bertanyalah pada seorang ahlinya. Allah mengingatkan dalam QS. An-Nahl : 43 yang berbunyi :

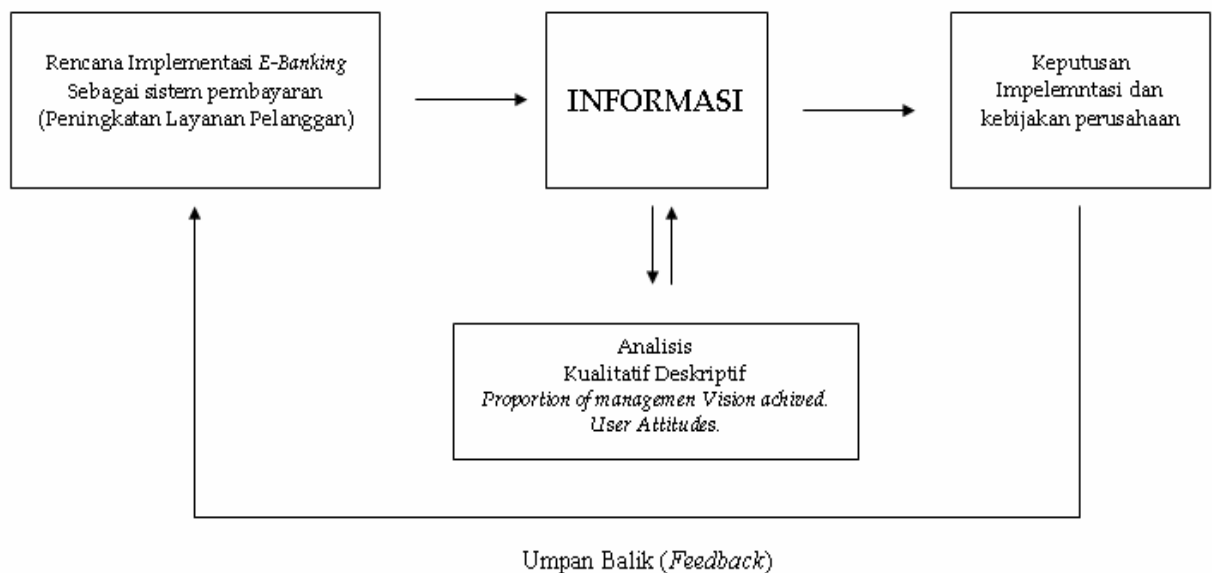
وَمَا أَرْسَلْنَا مِنْ قَبْلِكَ إِلَّا رِجَالًا نُوْحِيْٓ اِلَيْهِمْ فَاَسْأَلُوْا اَهْلَ الذِّكْرِ
 اِنْ كُنْتُمْ لَا تَعْلَمُوْنَ ﴿٤٣﴾

Artinya : "Dan kami tidak mengutus sebelum kamu, kecuali orang-orang lelaki yang kami beri wahyu kepada mereka; Maka bertanyalah kepada orang yang mempunyai pengetahuan jika kamu tidak mengetahui". (QS. An-Nahl : 43)

Hal itu berarti, jika seseorang menginginkan informasi maka hendaklah memikirkan sesuatu terlebih dahulu siapa yang dijadikan sumber informasi (Amir, 1999 : 100).

C. Kerangka Berfikir

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir



Sumber : Gasperz dalam Indranata (2008 :70)
 Data primer diolah

Rumusan masalah dalam penelitian ini berawal dan didasarkan pada rencana Implementasi yang dilakukan PDAM kota Batu untuk meningkatkan kualitas pelayanannya pada pelanggan. Sebelum rancangan ini diimplementasikan, PDAM kota Batu memerlukan banyak informasi terkait dengan beberapa permasalahan yang muncul diantaranya deskripsi secara umum mengenai apa tujuan, kegunaan, dan keuntungan-keuntungan baik bagi perusahaan dan pelanggan dari Implementasi *E-Banking* sebagai sistem pembayaran yang dalam jangka panjang tujuan tersebut diharapkan adanya umpan balik yang saling menguntungkan.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan dimana tempat peneliti melakukan penelitian untuk memperoleh data-data yang diperlukan. Sesuai dengan judul yang diambil tentang Implementasi Teknologi Informasi melalui E-Banking dalam meningkatkan kualitas pelayanan di PDAM Kota Batu. maka penelitian akan diadakan di PDAM Kota Batu yang berlokasi di Jalan RA. Kartini No. 10 Batu.

B. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif yang mendeskripsikan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta dan data yang tampak atau sebagaimana adanya. Penelitian kualitatif didefinisikan oleh Bogdan & Taylor (1975 :5) dan Moleong (2006:4) adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Adapun penelitian Deskriptif menurut Arikunto (1998:309) adalah penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menuntut

apa adanya pada saat peneliti dilakukan. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah membuat deskripsi, gambaran secara sistematis, aktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat serta hubungan antar fenomena yang dimiliki.

Berdasarkan uraian tersebut dapat dikemukakan bahwa penelitian deskriptif ini berusaha menggambarkan objek penelitian berdasarkan fakta dan data serta kejadian berusaha menghubungkan kejadian-kejadian atau objek penelitian sekaligus menganalisisnya berdasarkan konsep-konsep yang telah dikembangkan sebelumnya sehingga memudahkan peneliti dalam memecahkan masalah.

C. Informan

Informan dalam penelitian kualitatif sangat erat kaitanya dengan faktor-faktor kontekstual. Menurut Lincoln dan Guba dan Moleong (2008: 228) pada paradikma alamiah peneliti memulai dengan asumsi bahwa kontek itu kritis sehingga masing-masing kontek itu ditangani dari segi konteknya sendiri. Jadi informan dalam hal ini (penelitian kualitatif) ialah untuk menjaring sebanyak mungkin informasi dari pelbagai macam sumber dan bangunanya. Dengan demikian tujuanya bukan memusatkan diri pada adanya perbedaan-perbedaan yang nantinya dikembangkan dalam generalisasi.

Dalam hal ini tujuannya adalah untuk merinci kekhususan yang ada dalam konteks yang unik. Dengan kata lain tujuan informan ialah untuk menggali informasi yang akan menjadi dasar dari rancangan dan teori yang muncul. Oleh sebab itu pada penelitian kualitatif tidak ada sampel acak, melainkan dilakukan dengan sampel bertujuan (purposive sample).

Pada penelitian ini tujuan informan didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan informasi yang diperlukan. Maksudnya memperluas informasi, dan jika tidak ada lagi informasi yang dapat dijangkau maka penarikan sampel pun sudah dapat diakhiri atau jika sudah mulai terjadi pengulangan informasi maka penarikan informan sudah harus dihentikan. Adapun jumlah informan yang kami dapat yakni dari pihak internal berjumlah 3 orang (direktur umum, direktur teknik dan kepala personalia) dan pihak eksternal yakni pelanggan berjumlah 15 orang (Lihat lampiran III)

D. Sumber Data

Sumber data adalah subyek dari mana saja data dapat diperoleh (Arikunto, 2002:107). Lebih lanjut dikatakan bahwa, secara garis besar ada tiga jenis sumber data yang biasanya disingkat dengan 3p, yaitu:

- a. *Person* (orang): tempat peneliti bertanya mengenai variabel yang diteliti.
- b. *Paper* (kertas): dokumen ,arsip, pedoman surat keputusan (SK) dan lain sebagainya, tempat penelitian membaca dan mempelajari sesuatu yang berhubungan dengan data penelitian.
- c. *Place* (tempat): ruang laboratorium (yang berisi perlengkapan), bengkel kelas dan sebagainya tempat berlangsungnya suatu kegiatan yang berhubungan dengan penelitian.

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. (Moleong 2002:112). Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini dengan dua sumber data :

1. Data primer (*Primary data*), merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer secara khusus dikumpulkan untuk menjawab pertanyaan penelitian (Indriantoro, *et, al*, 2002:146). Data ini diperoleh dengan melakukan wawancara dan observasi dengan pihak terkait, dalam hal ini adalah responden atau calon pembeli.
2. Data Sekunder (*Secondary Data*), merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (Indriantoro, *et, al*, 2002:147). Data ini diperoleh

dari dokumen-dokumen yang umumnya berupa bukti, catatan atau laporan histories yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter).

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan bagian dari proses pengujian data yang berkaitan dengan sumber dan cara untuk memperoleh data penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi (Pengamatan)

Observasi adalah proses pencatatan pola perilaku subyek (orang), obyek (benda) atau kejadian yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu-individu yang diteliti (Indriantoro, *et, al*, 2002:157). Peneliti melakukan pengamatan secara langsung pada responden atau calon pembeli. Dalam melakukan observasi juga diperlukan sebuah instrumen sebagai alat untuk menyusun item-item kejadian atau tingkah laku yang digambarkan akan terjadi.

1. Masalah-masalah dalam mengamati perilaku

1.1 Pengamatan

- a. peneliti harus dapat mencerna informasi yang didapatkan dari observasi dan kemudian melakukan

penarikan kesimpulan (inferensia) mengenai sebab akibatnya.

- b. Kebanyakan peneliti membuat inferensia yang sangat keliru berdasarkan pengamatannya.
- c. Peneliti dapat mempengaruhi object observasi semata-mata karena dia menjadi bagian dari situasi pengamatan tersebut.
- d. Orang akan bertindak berbeda bahkan dibuat-buat manakala dia diamati orang lain.

1.2 Validitas dan Keandalan

- a. ukuran pengamatan itu memprediksikan kriteria yang relevan secara anda.
- b. perlu mendefinisikan secara cukup tepat dan tidak ragu-ragu apa yang akan kita amati (harus ada definisi variable operasional mengenai apa yang diukur)

1.3 Kategori Untuk observasi, perlu dibuat kategori-kategori untuk mencatat perilaku yang teramat.

1.4 Unit Prilaku

Harus jelas, misalnya "Kerjasama". Definisi kerjasama adalah : mau menerima saran, dan gagasan orang lain; bekerjasama secara harmonis dengan orang lain untuk mencapai tujuan.

1.5 Inferensia Peneliti/Pengamat

Maksudnya adalah penarikan kesimpulan oleh peneliti/pengamat

1.6 Generalitas atau Daya Terap

Maksudnya adalah melakukan pengamatan mengenai kepatuhan perilaku dalam melakukan sebuah perintah.

1. Interview (Wawancara)

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mendapatkan keterangan-keterangan lisan melalui bercakap-cakap dan berhadapan muka dengan orang yang dapat memberikan keterangan pada si peneliti (Mardalis, 1999:64). Peneliti melakukan wawancara dengan pihak-pihak terkait dengan maksud untuk melengkapi data yang diperoleh melalui observasi.

3. Dokumentasi

Menurut Indriantoro, dkk (2002:146) data ini berupa: faktur, jurnal surat-surat, notulen hasil rapat, memo atau dalam bentuk laporan program. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dokumentasi sebagai sarana untuk mendapatkan data tentang: sejarah berdirinya PDAM Kota batu, struktur organisasi, visi dan misi, kegiatan dalam komunikasi pemasaran.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah sebagai bagian dari proses pengujian data yang hasilnya digunakan sebagai bukti yang memadai untuk menarik kesimpulan penelitian (Indriantoro, 2002:11). Analisis data adalah proses mencari dan menyusun sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara data Analisis data dapat dilakukan setelah memperoleh data-data, baik dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Kemudian data-data tersebut diolah dan dianalisis untuk mencapai tujuan akhir penelitian.

Model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan/melukiskan keadaan subjek/objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya (Soejono, 1999:23).

Dengan analisis deskriptif, Peneliti mendeskripsikan informasi apa adanya sesuai dengan variabel-variabel yang diteliti. Dan dalam hal ini, Peneliti akan mendeskripsikan pada "Implementasi Teknologi Informasi Melalui *E-Banking* Sebagai Sistem Pembayaran Di PDAM Kota Batu (Studi Pada Peningkatan Kualitas Pelayanan Bagi

Pelanggan)”. Disamping itu, peneliti menganalisa adanya masalah dalam pelaksanaannya serta memberikan solusi dan alternatif pemecahan masalah yang dihadapi.

Pada proses analisis data dalam memeriksa keabsahaan data peneliti menggunakan metode triangulasi, metode triangulasi yaitu memeriksakan kebenaran data yang telah diperolehnya kepada pihak-pihak lainnya yang dapat dipercaya (Usman, 2005:88).

Adapun teknik triangulasi yang digunakan adalah:

1. Triangulasi Sumber

Menurut Moleong (2005:330) triangulasi dengan sumber adalah membandingkan dan mengecek baik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif, mengecek data yang diperoleh dari seorang informan (calon pembeli), kemudian data tersebut dicek dengan bertanya pada informasi lain (calon pembeli lain) secara terus menerus sampai terjadi kejenuhan data artinya sampai tidak ditemukan data baru lagi.

2. Triangulasi dengan Metode

Triangulasi dengan metode menurut Patton dalam Moleong (2005:331) adalah:

- a) Pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data, peneliti mengecek data

atau informasi yang diperoleh melalui metode wawancara kemudian data tersebut dicek melalui observasi (pengamatan) atau dokumentasi, dan begitu juga sebaliknya.

- b) Pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama, peneliti mengecek data atau informasi yang diperoleh melalui wawancara dengan seorang informan. Kemudian data yang diperoleh tersebut dicek pada informan yang bersangkutan pada waktu yang berbeda. Hasil wawancara dapat dilihat dalam (Lampiran III)

3) Triangulasi dengan Teori

Triangulasi dengan teori menurut Lincoln dan Guba dalam Moleong (2005:331) adalah berdasarkan anggapan bahwa fakta fakta tidak dapat diperiksa derajat kepercayaannya dengan salah satu teori.

Dari pemaparan diatas penelitian diarahkan untuk mencoba mengungkapkan seberapa jauh dan mendalam rencana Implementasi Teknologi Informasi melalui *E-Banking* sebagai sistem pembayaran akan dipaparkan secara sederhana namun mendalam dan langsung pada aspek yang diteliti.

Guna memudahkan dalam mewujudkan rencana Implementasi ini adalah dengan menginventarisasi problematik

yang ada diantara kelemahan dan kelebihan antara pembayaran konvensional dengan *E-Banking*

a. Pembayaran Konvensional

No	SAMPEL/INFORMAN	KELEBIHAN	KELEMAHAN
1	Konsumen	Mudah, tidak ribet	Harus menunggu bila lampu padam.
2	Juru bayar	Mudah karena terbiasa	Terkadang harus mengantri.
3	Pihak perusahaan	Mudah	Lamban dalam penghitungan uang.
4	Juru parkir	Mudah dan dekat rumah	Tidak cekatan.
5	Wiraswasta	Mudah	Harus kembali bila lupa bawa ID.

b. Pembayaran melalui *E-Banking*

No	SAMPEL/INFORMAN	KELEBIHAN	KELEMAHAN
1	Konsumen	Transaksi cepat	Harus keluar biaya operasional
2	Juru bayar	Bisa kapan saja	Susah bila ada kemacetan
3	Pihak perusahaan	Efisiensi waktu	Terkadang salah dalam pembayaran
4	Juru parkir	Bisa kapan saja	Ribet bila terjadi kesalahan
5	Wiraswasta	Praktis dan mudah	Harus keluar biaya operasional

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Paparan Hasil Penelitian

1. Sejarah Singkat PDAM Kota Batu

Perusahaan Daerah Air Minum Kota Batu terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Batu Nomor : 30 Tahun 2003 pada tanggal 30 April 2003 dan Penyerahan Aset Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Malang yang berada di Kota Batu kepada Pemerintah Kota Batu dengan Keputusan Bupati Malang Nomor : 44 Tahun 2003 pada tanggal 20 Juni 2003.

Perusahaan Daerah Air Minum Kota Batu berdasarkan Perda Kota Batu Nomor : 30 Tahun 2003 merupakan Badan Hukum yang berkedudukan dan berkantor di Kota Batu dengan tujuan sebagai salah satu usaha untuk memenuhi kebutuhan di bidang air bersih serta sumber Pendapatan Asli Daerah dan sebagai sarana pengembangan perekonomian dalam rangka pembangunan Nasional pada umumnya.

Berdasarkan Keputusan Walikota Batu Nomor : SK.821.2/001/422.024/2004 tanggal 5 Januari 2004 telah diangkat dan dilantik Direksi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Batu sebagai berikut:

1. Ir. Zainul Arifin, Kr. Sebagai Direktur Utama PDAM Kota Batu

2. Nina Irawati, SE. MM. Sebagai Direktur Umum PDAM Kota Batu
3. Abdul Rochim Sebagai Direktur Teknik PDAM Kota Batu.

Serah terima Tugas dan Tanggung Jawab pelayanan air minum PDAM Kota Batu kepada Direksi yang baru untuk menjalankan tugas dan kegiatan operasional Perusahaan dimulai pada tanggal 6 Januari 2004.

Dengan dibentuknya Perusahaan Daerah Air Minum Kota Batu dalam usaha meningkatkan pelayanan pada masyarakat utamanya masyarakat di wilayah Kota Batu dan kelancaran pelaksanaan tugas Perusahaan Daerah Air Minum Kota Batu secara berdaya guna dan berhasil guna, pada awal terbentuknya PDAM Kota Batu mempunyai 9896 Pelanggan dengan rincian sebanyak 8525 Pelanggan Aktif dan 1371 Pelanggan Non Aktif, dengan kondisi pelayanan di beberapa wilayah Pelanggan PDAM Kota Batu masih dengan system Gilir dan Kantor PDAM Kota Batu berlokasi di Jalan RA. Kartini No. 10 Batu.

Perusahaan Daerah Air Minum Kota Batu sebagai Perusahaan milik Pemerintah Daerah adalah suatu alat kelengkapan Otonomi Daerah. Perusahaan Daerah Air Minum mempunyai tugas menyelenggarakan pengelolaan air minum untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek Sosial, Kesehatan dan Pelayanan Umum.

Dalam melaksanakan tugas, Perusahaan Daerah Air Minum mempunyai fungsi :

1. Pelayanan Umum / Jasa
2. Penyelenggaraan kemanfaatan umum
3. Memupuk pendapatan

2. Visi Dan Misi

Sebagai perusahaan daerah, PDAM Kota Batu mempunyai tantangan besar untuk dapat menentukan sejauh mana kualitas sumber daya manusianya. Karena keberhasilan suatu organisasi sangat tergantung pada sistem manajemen untuk dapat mencapai tujuan jangka pendek dan jangka panjang.

Jika perusahaan diawasi oleh suatu sistem yang baik dan memiliki semangat etos kerja serta loyalitas yang tinggi, maka visi dan misi dari perusahaan tersebut akan dapat tercapai dengan maksimal.

Adapun visi dan misi PDAM Kota Batu adalah sebagai berikut :

1. V i s i

- a. Tercukupinya kebutuhan air minum bagi segenap masyarakat Kota Batu dan meningkatkan kesejahteraan dalam bidang penyediaan air bersih
- b. Memberikan kontribusi kepada Pemkot Batu untuk Pembangunan Daerah

- c. Menunjang suksesnya Pembangunan Daerah Kota Batu sebagai Kota Agropolitan dan tujuan Wisata

2. Misi

- a. Redefinisi kelembagaan penyelenggara air minum
- b. Pelestarian dan pemeliharaan sumber air
- c. Penataan jaringan pipa secara efisiensi
- d. Terwujudnya manajemen secara profesional dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat
- e. Tercapainya target PAD secara rutin setiap tahun.

3. Logo dan Motto

Logo PDAM Batu adalah sebagai berikut:



Adapun motto PDAM Batu adalah “Menuju Profesional dan Mandiri Untuk Kepuasan Pelanggan.”

4. Struktur Organisasi PDAM Kota Batu

Struktur organisasi yang ada saat ini di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Batu terdiri dari tiga direktur yang memiliki fungsi dan tugas masing-masing yakni pertama direktur utama sebagai

pengendali dan pengambil kebijakan, kedua direktur umum sebagai pengendali operasional internal perusahaan, ketiga direktur teknik sebagai pengendali dan pengontrol teknik lapangan. Dalam hal ini Walikota batu tetap menjadi pimpinan tertinggi mengingat Perusahaan Daerah Air Minum merupakan badan usaha yang dimiliki dan dikelola oleh daerah.

Direktur umum dan direktur teknik masing-masing membawahi dua kepala bagian. Dan masing-masing bagian membawahi beberapa sie sebagai pembantu dalam melaksanakan tugasnya. Secara terperinci struktur organisasi, tugas, serta deskripsi dari struktur organisasi PDAM Kota Batu dapat dijabarkan sebagai berikut :

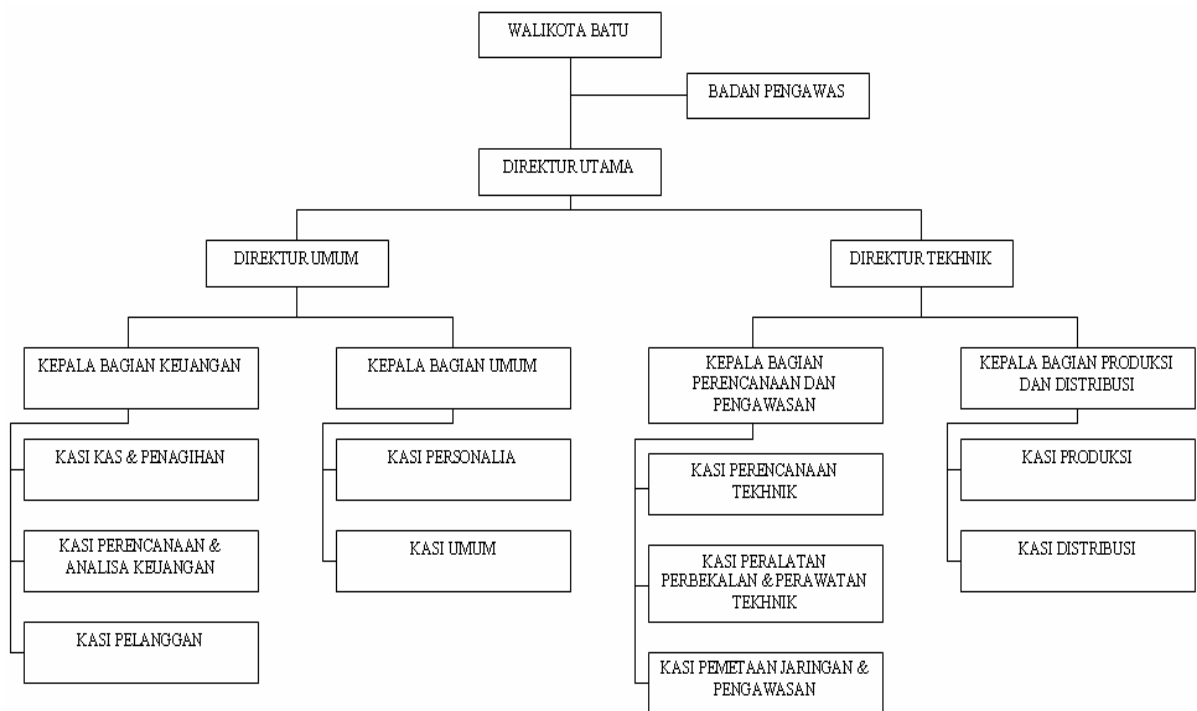
Susunan organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum merupakan Perusahaan Daerah tipe B, yaitu yang terdiri:

1. Badan Pengawas
2. Direksi
3. Unsur staf

Direksi adalah unsur pimpinan perusahaan daerah yang diangkat dan diberhentikan oleh Kepala Daerah atas persetujuan DPRD. Yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala Daerah. Direksi terdiri dari:

- a. Direktur Utama
- b. Direktur Bidang Umum
- c. Direktur Teknik.

Gambar 4.1
Bagan Struktur Organisasi
Perusahaan Daerah Air Minum Kota Batu



Sumber : Buku Pedoman Pelayanan PDAM Kota Batu

5. Ruang Lingkup Kegiatan atau Usaha PDAM Batu

Perusahaan Daerah Air Minum mempunyai tugas menyelenggarakan pengelolaan air minum untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek Sosial, Kesehatan dan

Pelayanan Umum. Dalam melaksanakan tugas, Perusahaan Daerah Air Minum mempunyai fungsi sebagai : Pelayanan Umum / Jasa, Penyelenggaraan kemanfaatan umum (yaitu air), serta Memupuk pendapatan daerah Kota Batu.

Dalam melaksanakan kegiatannya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Batu sebagai bagian dari perusahaan daerah bekerja sama dengan Dinas Pekerjaan Umum Kota Batu dan Propinsi Jawa timur. Kerjasama ini dilakukan secara intern dimana guna menunjang operasional perusahaan yang asetnya dimiliki dan digunakan untuk pembangunan daerah setempat.

Secara garis besar kegiatan usaha Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Batu terbagi dalam tiga lingkup yaitu Produksi, Distribusi serta Pelayanan Penjualan yang dijelaskan dibawah ini:

1. Produksi

Kegiatan produksi PDAM meliputi pengelolaan dan penyediaan air bersih bagi masyarakat Kota Batu yang bahan bakunya berasal dari dari mata air yang terdapat di wilayah Kota Batu. Berbeda dengan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surabaya yang bahan bakunya berasal dari air sungai sehingga memerlukan mesin-mesin untuk proses produksi. PDAM Kota Batu hanya memerlukan sedikit pengolahan yaitu dengan memberikan gas chlor (Cl_2) pada setiap sumber air minum karena

bahan baku yang digunakan berasal langsung dari air sumber pegunungan.

2. Distribusi

Distribusi dilakukan setelah bahan baku telah melalui proses pengolahan. Pendistribusian dilakukan terhadap seluruh warga Kota Batu yang menjadi pelanggan PDAM yang meliputi rumah tangga, niaga, social, badan usaha/komersil, industri, instansi pemerintah, dan TNI/Polri.

Secara organisatoris kegiatan distribusi terintegrasi dengan bagian produksi hanya saja distribusi lebih mengarah kepada pengadaan air untuk pelanggan. Disamping itu distribusi dituntut untuk melakukan pengadaan jaringan-jaringan pipa, pemetaan dan perawatan secara intensif. Lebih lanjut dapat dilihat pada jobdis PDAM Kota Batu.

3. Pelayanan Penjualan

Dalam melakukan pelayanan penjualan PDAM yang merupakan salah satu perusahaan monopoli hanya menunggu pelanggan untuk datang (*pasif selling*), hal ini memang sangat dimungkinkan karena dalam bisnis monopoli PDAM tidak memiliki pesaing perusahaan serupa di daerah yang sama.

Meskipun merupakan perusahaan monopoli tetapi guna menunjang kinerja perusahaan, PDAM Kota Batu memiliki

program-program serta sarana dan prasarana yang digunakan dalam melaksanakan pelayanan untuk mencapai pelayanan prima yang ditargetkan yakni :

a. Program

Program yang dilakukan adalah :

- 1) Iklan layanan masyarakat untuk disiarkan di stasiun televisi bekerjasama dengan ATV sedang dalam proses.
- 2) Info pelanggan PDAM Kota Batu sudah terealisasi tgl 18 Januari 2005 ketik SMS ke 5050

b. Sarana dan Prasarana

- 1) Dengan jumlah Pegawai PDAM Kota Batu sebanyak 95 personil untuk melayani pelanggan PDAM Kota Batu sebanyak 9896 pelanggan.
- 2) Untuk operasional Teknik di lapangan ditunjang dengan :
 - 2 sepeda motor dan
 - 1 mobil *Pick Up*
- 3) Dan adanya Petugas Piket untuk pelayanan diluar jam kerja mulai jam 14.00 WIB s.d 22.00 WIB setiap hari sebanyak 4 personil untuk mengatasi Keluhan Pelanggan.

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Rencana Implementasi *E-Banking* di PDAM Kota Batu

Merujuk pada pelaksanaan Program Peningkatan Kualitas Pelayanan yang telah disusun PDAM Kota Batu, media pembayaran rekening yang diterapkan oleh PDAM Kota Batu tidak hanya bersifat manual yakni pelanggan terus antri diloket pembayaran tetapi juga dalam jangka panjang akan memanfaatkan teknologi informasi.

Hal ini dilakukan guna memenuhi peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur dan peraturan Gubernur Jawa Timur (Lihat Lampiran 1). Dalam PERDA tersebut pada Pada pasal 14 menyebutkan bahwa (1) standart pelayanan publik disusun sesuai dengan jenis dan karakteristik pelayanan publik yang meliputi prosedur dan produk pelayanan. (2) penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan standart pelayanan, sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) meliputi penetapan standart persyaratan, standar biaya, standar waktu.

Dari hasil wawancara pada tanggal 7 pebruari 2009 dengan bapak Choirul Anam kepada divisi pengembang strategis dan merangkap personalia PDAM Kota Batu, beliau memberitahukan pemikiran awal mengenai pengadaan pembayaran melalui internet banking yakni Dengan adanya rencana pembayaran rekening Air PDAM melalui *E-Banking* maka diharapkan bisa memudahkan pembayaran dimana saja dan kapan saja.

Dengan rencana strategis ini maka diharapkan akan terjadi peningkatan pelayanan kepada para pelanggan. Pelayanan bagi

PDAM Kota Batu memang menjadi hal utama yang terus akan dikembangkan. Dalam buku standart pelayanan Publik PDAM Kota Batu disebutkan bahwa arah dan sasaran perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, PDAM Kota Batu diharapkan dapat melakukan langkah-langkah strategis dalam mengembangkan perusahaan dan memanfaatkan sumber-sumberdaya yang ada guna merealisasikan tujuan sosial maupun tujuan ekonomis, serta pengelolaan secara profesional dengan berlandaskan pada pencapaian sasar perusahaan secara nyata dalam setiap tahunnya.

Peningkatan pelayanan tersebut juga dilandasi dari maksud dan tujuan penyusunan standart prosedur pelayanan publik PDAM kota Batu adalah untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat dan nilai kepuasan masyarakat akan pelayanan tersebut digunakn sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan PDAM Kota Batu.

Terkait dengan Pelaksanaan program *E-Banking* itu sendiri Bapak Choirul Anam mengatakan sesuai rencana akan dilaksanakan menunggu adanya kepemimpinan Direktur Utama yang baru pada pemilihan bulan April. Dalam hal ini PDAM Kota Batu akan bekerja sama dengan Bank mandiri yang pertama menawarkan program pembayaran melalui *E-Banking*, dan tidak menutup kemungkinan memperluas kerjasama dengan Bank-Bank Lain apabila dirasa perlu, menunggu perkembangan dan respon dari pelanggan PDAM Kota Batu itu sendiri. Semua ini merujuk dari suksesnya pembayaran melalui *E-Banking* yang telah dicanangkan di PDAM Kota Malang serta diharapkan pelanggan yang menggunakan *E-Banking* bisa mencapai 40% sesuai target.

Dari hasil wawancara pada tanggal 16 pebruari 2009 dengan bapak Abdul Rokhim yang menjabat sebagai Direktur Teknik dan Merangkap pejabat sementara pengganti direktur utama beliau mengatakan bahwa pelayanan kepada pelanggan merupakan prioritas utama PDAM Kota Batu. Hal inilah yang menjadi dasar pertimbangan implementasi *E-Banking* disamping juga mengacu kepada keberhasilan PDAM Kota Malang dalam menerapkan sistem pembayaran *E-Banking*. Pelaksanaannya sendiri menurut bapak Rokim juga menunggu terpilihnya direktur utama PDAM Batu yang baru menggantikan Bapak Zainul Arifin. Sasaran yang ingin dicapai yaitu para pelanggan yang tidak sempat untuk datang ke loket pembayaran di kantor PDAM dan juga para pelanggan sibuk sehingga pembayaran dapat dikakukan di kantor mereka, atau yang tinggal diluar kota Batu yang emiliki rumah di Kota Batu. Bank yang akan ditunjuk dalam hal ini kemungkinan besar adalah Bank Mandiri karena mereka yang pertama kali menawarkan kepada PDAM Kota Batu untuk membuka pembayaran melalui *E-Banking*. Dan target pelanggan yang menggunakan *E-Bankng* diperkirakan 40% dari jumlah pelanggan total.

Dari hasil wawancara pada tanggal 18 pebruari 2009 dengan bapak Ahmad Mu'in kasi pelanggan (hublang) PDAM Kota Batu. Beliau juga mengatakan hal yang sama dengan yang dikatakan bapak Abdul rokhim dan Bapak Khoiril Anam bahwa mencontoh keberhasilan PDAM Kota Malang, PDAM Kota Batu juga merasa perlu untuk menerapkan *E-Banking* sebagai salah satu alat pembayaran tagihan.

Dalam standart pelayanan PDAM (2007:) telah disebutkan bahwa pada saat ini perkembangan *Electronic Banking* sebagai media pembayaran tagihan rutin sudah menjadi trend dalam meningkatkan pelayanan pembayaran dan juga memberikan kemudahan kepada para pelanggan untuk malakukan pembayaran atau pengecekan tagihan rekening. Disisi lain PDAM juga ingin meningkatkan coverage media pembayaran menjadi tidak terbatas dengan waktu 24/7 serta menstimulasi pelanggan untuk melakukan pembayaran secara tepat waktu.

Penilaian kinerja pelayanan PDAM Kota Batu tersebut diukur melalui :

1. Pengukuran indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan publik yang ditetapkan
2. Mengelola pengaduan dari penerimaan layanan sesuai mekanisme yang berlaku
3. Tata cara dan pelaksanaannya diatur oleh peraturan pemerintah
4. Prosedur pelayanan mengenai tata cara, mekanisme dan kejelasan persyaratan teknis dan administratif sesuai dengan peraturan pemerinatah
5. Penyelesaian pekerjaan sesuai dengan kurun waktu yang ditetapkan
6. Besarnya tarif dan biaya pelayanan sesuai dengan ketentuan
7. Mutu produk/hasil pelayanan yang diterima publik harus sesuai dengan ketentuan
8. Tersediannya sarana dan prasarana pelayanan yang memadai
9. Kopetensi petugas pemberi layanan harus tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan
10. Menyampaikan pertanggung jawabanya kepada publik dan yang terkait secara periodik

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa PDAM kota batu berkomitmen untuk meningkatkan standart pelayanannya kepada pelanggan guna memenuhi standart pelayanan publik yang dicanangkan oleh pemerintah dengan upaya implementasi program *E-Banking* sebagai alat pembayaran PDAM Kota Batu. Hal ini dapat dilihat bahwa dasar pemikiran tersebut untuk mempermudah pembayaran yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja terutama bagi para pelanggan yang berdomisili diluar Kota Batu seperti para pemilik vila peristirahatan, dan juga implementasi ini memiliki sasaran bagi pelanggan yang sibuk sehingga pembayaran dapat dilakukan melalui kantor mereka masing-masing.

Target yang diharapkan dari adanya ini yaitu 40% peanggan PDAM Kota Batu diharapkan menggunakan dan beralih pada pembayaran dengan *E-Banking*. Untuk jangka pertama ini kerjasama akan dilakukan dengan Bank Mandiri dikarenakan Bank tersebut juga telah memiliki komitmen yang dianggap sejalan dengan PDAM Kota Batu untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dan juga dalam jangka panjang dengan Bank-Bank Lain apabila dirasa perlu, menunggu perkembangan dan respon dari pelanggan PDAM Kota Batu itu sendiri.

2. *Benefit* Serta Tanggapan Pelanggan dari Rencana Implementasi Teknologi Informasi Melalui *E-Banking* Sebagai Sistem Pembayaran di PDAM Kota Batu

Paradigma *E-Banking* sebenarnya adalah untuk menciptakan kenyamanan dan meningkatkan kepuasan para pelanggan. Layanan ini memungkinkan nasabah sebuah bank dapat melakukan hampir semua jenis transaksi perbankan melalui sarana internet, khususnya via web.

Dari pemaparan yang kami dapat dari beberapa pelanggan, mereka mengatakan bahwa pelayanan di PDAM Kota Batu khususnya dalam hal pembayaran rekening tagihan memang sudah cukup baik. Hal ini didasarkan pada hampir seluruh nara sumber yang kami temui mengatakan hal yang sama.

Dari hasil wawancara pada tanggal 1 Maret 2009 dengan Ibu Wahyu Nur Aini seorang wiraswasta. Beliau mengatakan bahwa rata-rata biaya yang dikeluarkan untuk membayar rekening Air PDAM Kota batu adalah sebesar 30.000 yang dibayar melalui ATM di Bank BNI. Selain itu beliau juga biasanya membayar secara kolektif melalui karang taruna di dekat tempat tinggalnya. Menurut beliau media pembayaran yang ada saat ini sudah cukup dan sudah melayani dengan baik. Bila pembayaran dilakukan melalui Internet beliau mengaku tidak paham dengan hal tersebut dan menurutnya malah jadi membingungkan.


Dari hasil wawancara pada tanggal 7 Maret 2009 dengan Dian Febri Indriana seorang pegawai Agro wisata Mengatakan bahwasanya rata-rata untuk pembayaran rekening Air PDAM Kota Batu berkisar antara 25.000-30.000, dengan datang langsung ke PDAM Kota Batu dan terkadang melalui Bank Mandiri, beliau mendukung saja dengan diadakannya pembayaran melalui internet tapi meraguka apakah masyarakat lain juga

sependapat. Oleh karena itu beliau lebih memilih dengan datang langsung membayar dalam pembayarannya.

Dari hasil wawancara pada tanggal 1 Maret 2009 dengan Bapak Abdul Hadi seorang pegawai Pegawai Samsat Mengatakan bahwasanya rata-rata untuk pembayaran rekening Air PDAM Kota Batu berkisar antara 30.000-40.000. dalam pembayarannya biasanya beliau datang langsung ke PDAM Kota Batu atau dengan menitipkan sama pegawainya, beliau mengaku andai saja memang pembayarannya bisa dilakukan melalui Internet menurut beliau itu akan sama saja karena disamping agak ribet beliau sendiri tidak merasa terganggu bagaimanapun dan dimanapun pembayarannya bisa dilakukan. Yang terpenting pembayarannya bisa dilakukan dengan mudah.

Seperti terlihat dibawah ini prosedur dan diagram pembayaran tagihan rekening PDAM Kota Batu.

Tabel 4.1
Prosedur Pembayaran Tagihan Rekening

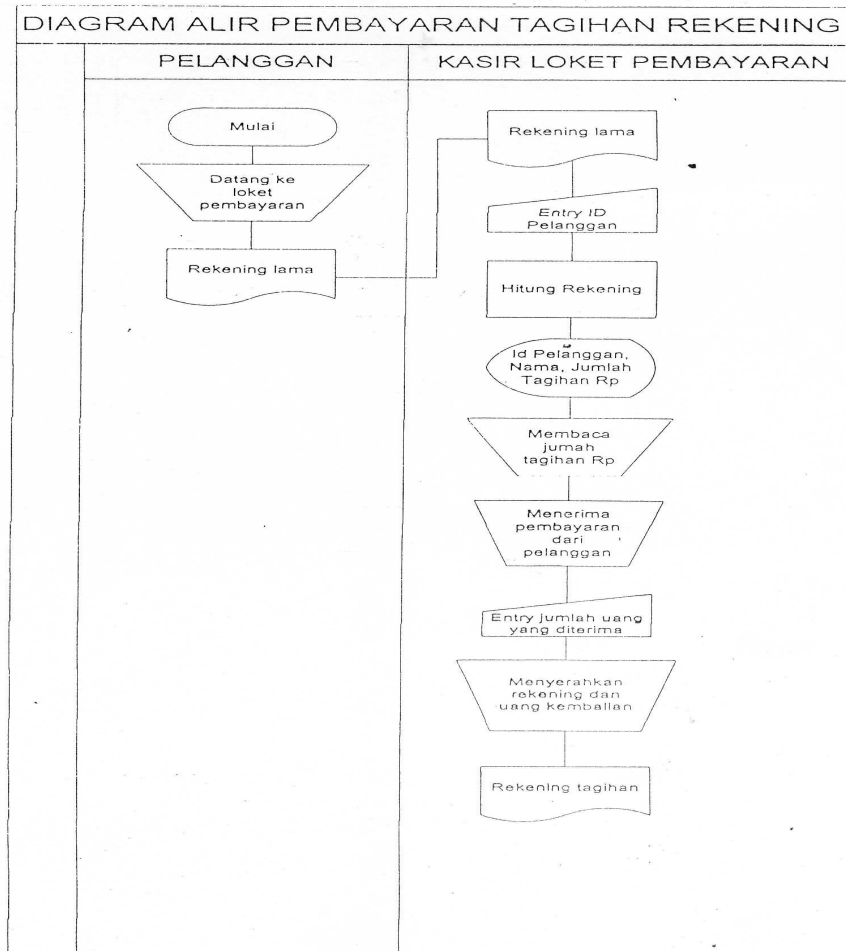
	PROSEDUR PEMBAYARAN TAGIHAN REKENING		
	No. Dokumen	No. Revisi	Halaman
	008/PDAM/SOP/2007	0	1/1
PROSEDUR TETAP	Tanggal Terbit	Ditetapkan Tanggal 2 - 5 - 2007	
		Ir. ZAINUL ARIFIN, Kr	
TUJUAN	Tujuan prosedur ini adalah dalam rangka memberi pedoman tata cara pembayaran rekening bulanan		
RUANG LINGKUP	Ruang lingkup prosedur ini mulai dari pelanggan datang di loket pembayaran sampai selesai melakukan pembayaran		
REFERENSI	3. Keputusan Wali Kota Batu Nomor 22 Tahun 2004 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum Kota Batu 4. Surat keputusan Direksi PDAM Kota Batu Nomor :		

	690/11/422.402/2004 tanggal 17 April 2004 tentang penetapan besarnya biaya Pemasangan Sambungan Instalasi Baru, Balik Nama, Buka Kembali, Sanksi Denda atas Pelanggaran Keterlambatan Pembayaran Rekening, Serta Biaya Pemeliharaan
UNIT TERKAIT	3. Pelanggan 4. Kasir Loker Pembayaran
DOKUMEN YANG DIGUNAKAN	3. Rekening Lama 4. Rekening Tagihan
PERSYARATAN	Pelanggan dapat menunjukkan ID Pelanggan
PROSEDUR	5. Pelanggan datang ke kasir dengan membawa rekening lama atau menyebut ID Pelanggan 6. Kasir memasukkan ID Pelanggan dan membaca nilai tagihan rekening 7. pelanggan membayar tagihan rekening pada kasir 8. Kasir mencetak rekening dan menyerahkan ke pelanggan serta menyerahkan uang kembalian
KURUN WAKTU PENYELESAIAN	2 menit
BIAYA	Tidak ada biaya

Sumber : Buku Pedoman Pelayanan PDAM Kota Batu

Data diatas juga dijabarkan dalam diagram alir pembayaran tagihan rekening sebagai berikut (Gambar 4.2).

Gambar 4.2
Diagram Alir Pembayaran Tagihan Rekening



Sumber : Buku Pedoman Pelayanan PDAM Kota Batu

Dalam melakukan prosedur ini pelanggan tidak dikenakan biaya sama sekali dan cukup memakan waktu dua menit, dokumen yang digunakan berupa rekening lama dan rekening tagihan. Akan tetapi disini pelanggan harus datang dan mengantri diloket pembayaran PDAM.

Dalam hal lain *E-Banking* yang disegmentasiakn oleh PDAM Kota Batu dengan prioritas orang-orang yang berdomisili tidak diwilayah Kota Batu. Pelayanan *E-Banking* diperuntukkan untuk mempermudah pembayaran para pelanggan tersebut. Tujuan ini memnag tercermin dari narasumber interen pimpinan PDAM Kota Batu.

Dari hasil wawancara pada tanggal 8 Maret 2009 dengan Ibu Silfiana Wulandari seorang pegawai swasta yang memiliki rumah di daerah wisata Songgoriti, Mengatakan bahwasanya rata-rata untuk pembayaran rekening Air PDAM Kota Batu berkisar antara 35.000-40.000, dengan datang langsung ke PDAM Kota Batu sekaligus untuk refresing bersama kelaurganya, beliau meragukan apakah sudah siap PDAM Kota Batu dalam menggunakan akses internet dalam peningkatan kualitas layanannya. Beliau merasa khawatir apabila dikemudian hari ada kesalahan dan nantinya bisa mempersulit dalam pengurusanya, jadi beliau lebih memilih dengan sistem yang sudah ada saat ini. Yakni pembayaran dengan datang langsung ke PDAM Kota Batu dan pembayaran melalui ATM.

Dari hasil wawancara pada tanggal 9 Pebruari 2009 dengan Bapak Mohammad Ariyanto seorang Pegawai Swasta yang memiliki rumah di daerah wisata Songgoriti, untuk setiap bulanya beliau biasanya membayar rekening Air PDAM rata-rata sebesar 20.000-30.000 melalui kantor PDAM secara langsung pada saat berlibur kerumanya, beliau kurang faham tentang mekanisme pembayaran melalui internet, beliau mengaku akan mengikuti apa saja mekanisme pembayaran yang ada. Terkadang beliau juga melakukan pembayaran lewat ATM bila tidak sempat untuk berlibur.

Dari hasil wawancara pada tanggal 17 Pebruari 2009 dengan H. Sya'roni seorang Pegawai Bulog yang memiliki rumah di daerah wisata Songgoriti, beliau setiap bulanya biasanya mengeluarkan biaya untuk pembayaran rekening Air PDAM berkisar antara 20.000-30.000 Ribu dan pembayarannya biasanya dilakukan dengan datang langsung ke kantor PDAM itu sendiri, beliau juga mengaku disela-sela pekerjaannya menyempatkan untuk datang dan berlibur bersama keluarganya ke Batu hinggna 2-3 kali dalam sebulan karena juga dua anaknya sekolah di Malang. Beliau mengaku kurang mengetahui sistem pembayaran

melalui internet dan merasa terlalu awam bagi beliau dan hanya akan membingungkan.

E-Banking memang merupakan hal yang sangat baru bagi kebanyakan orang khususnya pelanggan PDAM Kota Batu. Segmentasi *E-Banking* yang untuk pelanggan yang berdomisili di luar Kota Batu adalah hal yang sangat bagus untuk mempermudah pelayanan. Akan tetapi dari beberapa narasumber yang ditemui oleh peneliti terkuak fakta bahwa pelanggan-pelanggan tersebut lebih menganggap sistem pembayaran yang ada saat ini memang sudah baik.

Dari hasil wawancara dengan nara sumber diatas dapat diketahui dan disimpulkan bahwa : *pertama*, segmentasi *E-Banking* bagi pelanggan-pelanggan yang dirasa memiliki pengetahuan di bidang Internet yakni para pegawai PNS dan pegawai swasta diketahui bahwa, pelanggan telah senang dengan sistem pembayaran yang ada saat ini dan telah melayani dengan baik. Dan bila pembayaran dilakukan melalui internet para pelanggan tersebut merasa kurang faham. *Kedua*, segmentasi *E-Banking* bagi pelanggan-pelanggan yang tidak berdomisili di kota Batu diketahui bahwa para pelanggan tersebut juga telah senang dengan pelayanan yang ada saat ini yaitu pembayaran melalui kantor PDAM Kota Batu dan Pembayaran Melalui ATM.

3. Studi *benefit* pada PDAM yang telah melakukan *E-Banking* yang dapat memutuskan produk mana yang perlu dianalisis oleh PDAM Kota Batu

Sistem pembayaran tunai saat ini mengalami perkembangan menjadi sistem pembayaan non tunai berbasis elektronik. Perkembangan sistem pembayaran didorong oleh besarnya volume dan nilai transaksi, peningkatan resiko, kompleksnya transaksi dan perkembangan teknologi.

Sistem pembayaran adalah suatu sistem yang mencakup pengaturan kontrak atau perjanjian, fasilitas operasional dan mekanisme teknis yang digunakan untuk menyampaikan, pengesahan dan penerimaan, instruksi pembayaran, serta pemenuhan kewajiban pembayaran melalui pertukaran“nilai“ antar perorangan, bank dan lembaga lainya baik domestik maupun *cross border* antar negara (Mulyati, 2003:2).

Dari hasil wawancara dengan Bapak Choirul Anam, Abdul Rokhim, Ahmad Mu'in menyatakan bahwa *pertama*, pembayaran rekening Air PDAM melalui *E-Banking* maka diharapkan bisa memudahkan pembayaran dimana saja dan kapan saja. *Kedua*, Sasaran yang ingin dicapai yaitu para pelanggan yang tidak sempat untuk datang ke loket pembayaran di kantor PDAM dan juga para pelanggan sibuk sehingga pembayaran dapat dikakukan di kantor mereka, atau yang tinggal diluar kota. *Ketiga*, target pelanggan yang menggunakan *E-Bankng* diperkirakan 40% dari jumlah pelanggan total.

Electronic Banking, atau *E-Banking* bisa diartikan sebagai aktifitas perbankan di internet. Layanan ini memungkinkan nasabah sebuah

bank dapat melakukan hampir semua jenis transaksi perbankan melalui sarana internet, khususnya via web. Mirip dengan penggunaan mesin ATM, lewat sarana internet seorang nasabah dapat melakukan aktifitas pengecekan rekening, transfer dana antar rekening, hingga pembayaran tagihan-tagihan rutin bulanan (listrik, telepon, dsb.) melalui rekening banknya. (<http://dhani.singcat.com/contact.php>)

Electronic Banking dikenal juga dengan EFT yang menggunakan komputer dan teknologi elektronik yang menggantikan cek dan transaksi manual lainnya yang menggunakan kertas (www.ftc.gov)

Hani Ningsih mendefinisikan *E-Banking* sebagai sistem berbasis internet yang memberikan layanan berupa transaksi perbankan melalui internet (Setyomartani, 2006:25)

Dapat disimpulkan *E-Banking* merupakan sistem elektrik yang memberikan layanan perbankan melalui internet.

Untuk dapat menggunakan layanan ini, seorang nasabah akan dibekali dengan login dan kode akses ke situs web dimana terdapat fasilitas *E-Banking* milik bank bersangkutan. Selanjutnya, nasabah dapat melakukan login dan melakukan aktifitas perbankan melalui situs web bank bersangkutan. Jelas banyak keuntungan yang bisa didapatkan nasabah dengan memanfaatkan layanan ini, terutama bila dilihat dari waktu dan tenaga yang dapat dihemat karena transaksi

E-Banking jelas bebas antrian dan dapat dilakukan dari mana saja sepanjang nasabah dapat terhubung dengan jaringan internet.

Pelaksanaan sistem yang konsisten akan melahirkan sebuah tatanan yang rapi, dan sebuah tatanan yang rapi disebut sebagai manajemen yang rapi. Seperti yang difirmankan Allah dalam QS : An-Nahl ayat 97 yang berbunyi :

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيٰوةً طَيِّبَةً
وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ ﴿٩٧﴾

Artinya : "Barangsiapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, Maka Sesungguhnya akan kami berikan kepadanya kehidupan yang baik[dan Sesungguhnya akan kami beri balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang Telah mereka kerjakan". (QS. An- Nahl : 97)

Sebaliknya menolak aturan atau sama sekali tidak memiliki keinginan mengaplikasikan aturan dalam kehidupan akan melahirkan kekacauan dalam kehidupan sekarang, *ma'isyatan dhankan* atau kehidupan yang sempit serta kecelakaan di ahirat nanti.

Kevalitan dalam suatu informasi merupakan sebuah etika yang harus diindahkan oleh semua elemen, kekurangan informasi dalam komunikasi massa bisa dilihat dari sejauh mana informasi tersebut telah diteliti dengan cermat dan seksama, sehingga informasi yang disajikan telah mencapai ketepatan .

Menyampaikan informasi secara tepat merupakan landasan pokok untuk tidak mengakibatkan masyarakat pembaca, pendengar, dan pemirsa mengalami kesalahan. Kesalahan yang ditimbulkan oleh kesesatan informasi media massa maupun media elektronik, tentu bisa diperkirakan betapa besar bahayanya dan kerugian yang diderita masyarakat.

Dari hal itu semua sebuah informasi yang tidak akurat dan valid, serta memberikan sebuah informasi atau berita (*tabayyun*) dengan tanpa adanya etika akurasi informasi dalam ajaran Islam merupakan sebuah perbuatan dosa, karena telah menyampaikan berita kebohongan atau kedustaan, dan perbuatan itu merupakan suatu perbuatan yang telah dilaknat oleh Allah. Dalam ajara Islam sendiri telah dijelaskan dalam QS. Al-Hujurat : 6, Allah berfirman :

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اِنْ جَاءَكُمْ فٰسِقٌ بِنَبَاٍ فَتَبَيَّنُوْا اَنْ تُصِيبُوْا
 قَوْمًا بِجَهٰلَةٍ فَتُصِيبُوْا عَلٰى مَا فَعَلْتُمْ نٰدِمِيْنَ ﴿٦﴾

Artinya : "Hai orang-orang yang beriman, jika datang kepadamu orang fasik membawa suatu berita, Maka periksalah dengan teliti agar kamu tidak menimpakan suatu musibah kepada suatu kaum tanpa mengetahui keadaannya yang menyebabkan kamu menyesal atas perbuatanmu itu".
 (QS. Al-Hujurat : 6)

Berdasarkan ayat diatas. Begitu jelas akan kedudukan sistem informasi dalam ajaran Islam, yang mana memiliki fungsi sebagai

wahana atau instrumen untuk menuju suatu kemaslahatan serta terhindarnya suatu kesesatan informasi dan kerugian bagi masyarakat secara universal. (Amir, 1999 : 97)

Menurut Al-Maraghy, bahwasanya informasi itu harus mengandung muatan faidah yang besar, yang faidah itu bisa memperoleh ilmu pengetahuan dan menghilangkan ketidaktahuan. Karena itu perlu sikap hati-hati dan direnungkan terlebih dahulu sembari betul-betul melacak kejelasannya, serta mendalami substansi informasi tersebut. Al-Maraghy mengatakan pada seseorang bahwasanya kalau menerima informasi jangan ditelan mentah-mentah, lalu langsung membenarkan dan menyebarkan pada orang lain, sehingga mengundang buruk pada ummat (Hariyadi, 2005:19)

Permasalahan tentang informasi sebenarnya sudah dijelaskan melalui ayat suci Al-Qur'an dengan jelas apabila ada persoalan yang memerlukan jawaban yang benar , maka bertanyalah pada seorang ahlinya. Allah mengingatkan dalam QS. An-Nahl : 43 yang berbunyi :

وَمَا أَرْسَلْنَا مِنْ قَبْلِكَ إِلَّا رِجَالًا نُوْحِيَ إِلَيْهِمْ فَسَأَلُوا أَهْلَ الذِّكْرِ
 إِنْ كُنْتُمْ لَا تَعْلَمُونَ ﴿٤٣﴾

Artinya : "Dan kami tidak mengutus sebelum kamu, kecuali orang-orang lelaki yang kami beri wahyu kepada mereka; Maka bertanyalah kepada orang yang mempunyai pengetahuan jika kamu tidak mengetahui". (QS. An-Nahl : 43)

Hal itu berarti, jika seseorang menginginkan informasi maka hendaklah memikirkan sesuatu terlebih dahulu siapa yang dijadikan sumber informasi. (Amir, 1999 : 100).

Terkait dengan pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagi usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Khususnya dalam organisasi pemerintahan. Peranan pelayanan akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa dan masyarakat tersebut terdapat kompetisi.

Pentingnya pelayanan melahirkan pendapat tentang definisi pelayanan. Dikemukakan oleh Moenir (1992 : 16) “ Untuk memenuhi kehidupannya manusia berusaha, baik melalui aktifitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktifitas adalah suatu proses penggunaan akal pikiran dan panca indra manusia dengan atau tanpa alat bantu yang digunakan seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik yang berbentuk barang maupun jasa. Proses pemenuhan kebutuhan inilah yang dinamakan pelayanan.”

Mengenai pelayanan dalam hubungannya dengan kerja atau bisnis, Islam telah mengatur bahwa setiap orang maupun organisasi perusahaan wajib memberikan pelayanan dengan kualitas yang terbaik. Pelayanan yang berkualitas adalah yang apabila dikerjakan seseorang untuk orang lain menimbulkan rasa tentram dan bahagia

yang memberikan implikasi bagi terbangunnya hubungan dalam rangka mempererat tali silaturahmi diantara dua belah pihak sehingga menimbulkan jalinan kerja sama yang terbangun dengan diikat oleh tali persaudaraan.

Dengan terjaganya keharmonisan kedua belah pihak lewat silaturahmi maka akan meluaskan rizki dan memanjangkan umur. Seperti yang disabdakan oleh Rosullah saw, yang artinya :

“ Dari Abi Hurairah ra. Ia berkata : Rosullah saw, bersabda : barang siapa yang diluaskan rizkinya dan dilambatkan ajalnya, hendaklah ia menyambung tali persaudaraanya “. (HR.Bukhari)

Pada waktu kita memberikan pelayanan bagi orang lain hendaklah dengan bermurah hati (semisal senyum, ramah tamah dan sopan santun). Dengan demikian pelanggan akan merasa diperhatikan dan dihargai oleh pihak perusahaan atau dalam hal ini pihak PDAM Kota Batu, sehingga mereka akan ikut merasa memiliki terhadap eksistensi perusahaan. Sebagai timbal baliknya pelanggan akan menjadi loyal terhadap PDAM Kota Batu . Seperti yang disabdakan oleh Rosullah saw yang artinya : *Dari jabir ra. Bahwasanya Rosullah saw bersabda :*

“Allah menyayangi seseorang yang bermurah hati ketika menjual, ketika membeli dan ketika mengadakan penagihan”. (HR. Bukhori)

Dan sebagaimana hadis nabi lain yang artinya :

“ senyummu dimuka saudaramu adalah sadaqoh “. (HR. Bukhori).

Dalam memberikan pelayanan tidak hanya diperuntukkan pada karyawan saja akan tetapi juga kepada karyawan agar mereka juga merasa puas dan tidak kecewa menjadi anggota perusahaan.

Seperti yang difirmankan Allah SWT dalam kitab suci Al-Qur'an surat An-Nisa': 86 yang berbunyi :

وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا ﴿٨٦﴾

Artinya : *Apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, Maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa)[327]. Sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu. (QS. An-NISA': 86)*

Hal ini mengajarkan pada kita/perusahaan untuk selalu memperlakukan setiap orang dengan baik dan selalu menghargai dan menghormati setiap prestasi karyawannya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan berupa data - data dari observasi, wawancara serta dokumentasi sehingga diperoleh hasil seperti yang dikemukakan pada bab sebelumnya dan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam implementasi *E-Banking* sebagai salah satu sistem pembayaran di PDAM Kota Batu merupakan suatu rencana inovasi dalam memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. Penerapan implementasi tersebut didasarkan atas pemikiran peningkatan pelayanan kepada para pelanggan. Kerjasama akan dilakukan dengan Bank Mandiri dikarenakan Bank tersebut juga telah memiliki komitmen yang dianggap sejalan dengan PDAM Kota Batu untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dan juga dalam jangka panjang dengan Bank-Bank Lain apabila dirasa perlu.

Peningkatan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi memang harus dilakukan untuk memudahkan para pelanggan. Pelaksanaan sistem yang konsisten akan melahirkan sebuah tatanan yang rapi, dan sebuah tatanan yang rapi disebut sebagai manajemen yang rapi.

2. Berdasarkan pengamatan dan wawancara serta dianalisis dengan referensi, bahwa dasar pemikiran tersebut untuk mempermudah pembayaran yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja terutama bagi para pelanggan yang berdomisili diluar Kota Batu seperti para pemilik vila peristirahatan, dan juga implementasi ini memiliki sasaran bagi pelanggan yang sibuk sehingga pembayaran dapat dilakukan melalui kantor mereka masing-masing.

Tanggapan para pelanggan atas implementasi ini yaitu para pelanggan memberikan respon negatif dari implementasi tersebut, karena para pelanggan menganggap pelayanan yang ada saat ini telah cukup baik. Disamping itu pelanggan juga tidak faham dan bingung dengan sistem internet dan menganggapnya sulit.

B. SARAN

1. Peningkatan pelayanan memang harus ditingkatkan secara terus menerus. Dalam hal ini PDAM Kota Batu telah setingkat lebih maju sejajar dengan perusahaan-perusahaan lain dalam urusan peningkatan pelayanan. Hal ini memang perlu direalisasikan demi kemajuan perusahaan dalam jangka panjang.
2. Dalam pengimplementasiannya agaknya PDAM Kota Batu harus melakukan sosialisasi yang mendalam dan terus menerus mengingat dari informan yang ada mengaku tidak faham dengan

sistem *E-Banking*. Disamping itu perusahaan juga harus mengukur tingkat pendidikan yang ada di masyarakat pelanggannya, yang merupakan keterkaitan yang signifikan dari pengetahuan seseorang.

DAFTAR PUSTAKA

- Amir, Mafri. 1999. *Etika Komunikasi dalam Pandangan Islam*. Logos Wacana Ilmu. Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur penelitian, suatu pendekatan praktek*. Edisi rvisi V. Rineka Cipta. Jakarta.
- Ardiyansyah. 2002. *pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap strategi organisasi*. Usahawan no. 09 th xxxi September.
- Bodnar, Hapwood. Terj. Jusuf dan Tambunan. 2000. *Sistem Informasi Manajemen*. Kanisius Ygyakarta.
- Basid, Abdul. 2006. *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi terhadap Efektifitas Keputusan*. Universitas Brawijaya. Malang.
- Davis,Gardon. 1993. *Sistem Informasi Manajemen*. PT.Pustaka Binaman Pressindo.Jakarta.
- Hafidhudin, dan Tanjung. 2003. *Manajemen Syariah dalam Praktik*. Gema Insani Press. Jakarta.
- Hariyadi. 2005.*Analisis Sistim Informasi Manajemen dalam Upaya Meningkatkan efektifitas dan efisiensi Pelayanan Perpustakaan*. UIN. Malang.
- Indrajid Eko Richardus. 2004. *Kajian Strategis Cost Benefit Teknologi Informasi*, Andi, Yogyakarta.
- McLeod, Raymond. Schell George. *Management information system*. Printice Hall, Inc. Hendra, teguh (alih bahasa). 2004. *Sistem Informasi Manajemen*. PT. Indeks. Jakarta.
- Moleong. J. Lexy. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja. Rosda Karya. Bandung
- Mulyani, sri tri subani. 2003. *Kebijakan sistem pembayaran di Indonesia*. Jakarta : pusat pendidikan dan studi kebanksentralan BI.

- Laudon, Kenneth C dkk. 2005. *Sistem Informasi Manajemen (Mengelola perusahaan digital)*. Penerbit ANDI. Yogyakarta.
- Putranta, Dewa, Hasta. 2004. *Pengantar System Dan Teknologi Informaasi*. Amus. Yogyakarta.
- Satria, Inu M. 2002. Penggunaan dan penerapan Teknologi Sistem Informasi dalam EFT di Dunia Perbankan Indonesia. Universitas Brawijaya. Malang.
- Setyomartani, Ikrar. 2006. Analisis Sistem Informasi Pembayaran Melalui E-Banking pada PT.BTN (Persero) Cabang malang. Universitas Brawijaya. Malang.
- Soejono dkk, 1999. *Metode Penelitian Suatu Pemikiran dan Penerapan*. Rineka Cipta. Jakarta.