

Judul Thesis : Evaluasi Tingkat Kesuksesan Penggunaan Aplikasi Sales Management Pada Bank XYZ

ABSTRAK

Industri perbankan di Indonesia sedang mengalami transformasi dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dan Bank XYZ adalah salah satu bank yang memanfaatkan kemajuan teknologi untuk membangun sistem informasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kesuksesan penggunaan aplikasi *sales management* pada Bank XYZ, memberikan rekomendasi dan memberikan rancangan untuk dapat meningkatkan kesuksesan aplikasi. Metodologi yang digunakan untuk mengetahui kesuksesan penggunaan aplikasi adalah dengan menggabungkan *framework* Delone & McLean dan *Technology Acceptance Model*, serta ditambahkan variabel *Trust*. Hipotesis penelitian ini terdiri dari 15 hipotesis, dimana *system quality*, *information quality*, *service quality*, dan *trust* memiliki pengaruh terhadap *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Kemudian *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* melalui *attitude toward using*, *behavioral intention to use*, *actual system usage*, *user satisfaction* memiliki pengaruh terhadap *net benefit*. Data didapatkan dari kuisisioner yang disebarkan kepada karyawan Bank XYZ dan kemudian dilakukan pengolahan data. Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa terdapat 3 hipotesis ditolak, yaitu: *service quality* tidak memiliki pengaruh terhadap *perceived usefulness*, *service quality* tidak memiliki pengaruh terhadap *perceived ease of use*, dan *trust* tidak memiliki pengaruh terhadap *perceived usefulness* karena nilai *p value* lebih besar dari 0.05. Dari hasil penelitian tersebut dibuatkan rancangan proses yang baru dan *user interface* untuk aplikasi *sales management*.

Keywords: Evaluation, Sales Mobile Application, Integrated Information System Success Model, Bank

Title Thesis: *Evaluation Success of Use for Sales Management Application at XYZ Bank*

ABSTRACT

The banking industry in Indonesia is developing using technology and XYZ Bank is one of the banks that uses technology to build information systems. The purpose of this study is to find out where the sales management applications at XYZ Bank, provide recommendations and provide design applications to be able to improve the application. The methodology used to this study is the Delone & McLean framework and the Technology Acceptance Model framework, and also the trust variables. The research hypothesis consists of 15 hypotheses, where system quality, information quality, service quality, and trust have an influence on perceived usefulness and perceived ease of use. Then, perceived usefulness and perceived ease of use through attitude toward using, behavioral intention to use, actual system usage, user satisfaction have an influence on net benefit. Data was obtained from questionnaires distributed to employees of Bank XYZ and then performed the data processing. The results of this study are known to have three hypotheses rejected, namely: service quality has no effect on perceived usefulness, service quality has no effect on perceived ease of use, and trust has no effect on perceived usefulness because the p value is greater than 0.05 . From the results of the study, a new process design and user interface was created for the sales management application.

Keywords: Evaluation, Sales Mobile Application, Integrated Information System Success Model, Bank