

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perbankan di Indonesia sedang mengalami transformasi dengan memanfaatkan kemajuan teknologi. Berdasarkan data publikasi pada tahun 2018 yang di peroleh dari PwC (2018), ada beberapa faktor – faktor yang menjadi kunci transformasi bank di Indonesia. Data yang di tunjukkan pada Tabel 1.1, menunjukkan bahwa teknologi dan kebutuhan nasabah merupakan faktor kunci yang paling berpengaruh bagi bank untuk bertransformasi.

Tabel 1.1 – Faktor Transformasi Bank di Indonesia

Faktor Transformasi Bank di Indonesia	
Kategori	Persentase
Teknologi	43%
Kebutuhan Nasabah	34%
Kompetisi	14%
Operasional	6%
Lain – lain	3%

Seiring berkembangnya sektor perbankan, jumlah bank terus meningkat dan dengan semakin berkembangnya teknologi, layanan bank berubah. Menurut Manchanda & Mukherjee (2014), bank berinvestasi dalam jumlah besar untuk implementasi sistem pendukung keputusan dan bank membutuhkan sistem ini agar tetap kompetitif di pasar dan membuat keputusan yang lebih baik. Menurut Kutlu & Alkaya (2015), Bank berinvestasi dalam volume besar untuk menyesuaikan semua perubahan,

namun hasil pengembalian investasi masih tetap sebagai perdebatan secara terus menerus. Menurut Irani & Love (2008), sistem informasi adalah penggerak utama untuk memulai perubahan bisnis di dalam organisasi dan dianggap sangat penting untuk menjalankan bisnis modern yang efisien dan efektif.

Bank XYZ adalah salah satu bank yang sedang bertransformasi dengan memanfaatkan kemajuan teknologi. Pada tahun 2017, Bank XYZ melakukan implementasi aplikasi *sales management* yang merupakan sebuah sistem informasi yang digunakan oleh divisi *Business Banking*. Aplikasi dibuat dan dikembangkan sendiri oleh tim dari direktorat teknologi informasi dengan menggunakan teknologi *low code platform*.

Implementasi pertama kali dilakukan pada bulan Maret 2017, kemudian pada bulan April 2017 dilakukan uji coba di beberapa cabang terpilih, setelah hasil uji coba menunjukkan aplikasi sudah stabil akhirnya pada bulan Juni 2017 aplikasi ini resmi digunakan diseluruh cabang di Indonesia. Implementasi kedua dilakukan pada bulan Desember 2017 dengan penambahan beberapa fitur dan sampai dengan saat ini aplikasi masih digunakan oleh karyawan Bank XYZ.

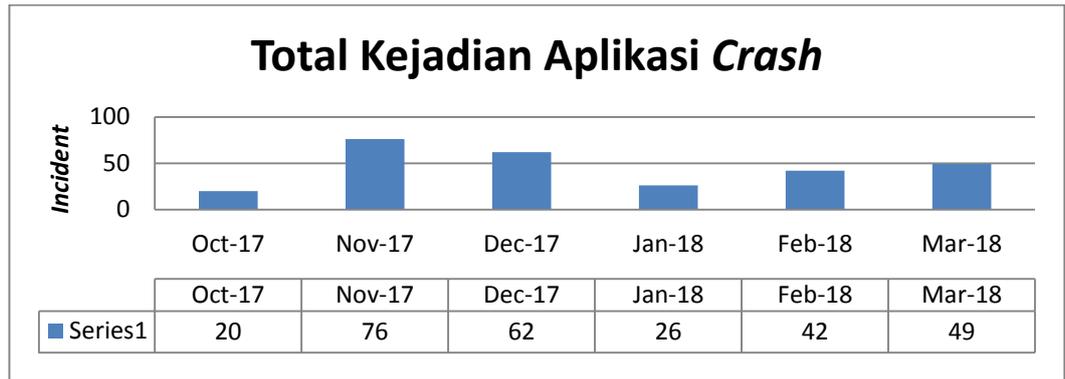
Menurut Salz & Moranz (2013), aplikasi *mobile* adalah sebuah perangkat lunak yang di desain khusus untuk berjalan di perangkat *mobile*, seperti *smartphone* atau *tablet*. Aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan produktivitas mereka dalam melakukan kegiatan sehari – hari, seperti *monitoring* portofolio nasabah atau cabang, *monitoring* jumlah nasabah yang sudah di lakukan kunjungan, membantu membuat laporan hasil kunjungan

nasabah, melihat informasi dari target yang harus di capai oleh pengguna, melihat informasi harga komoditi, melihat informasi berita, dan melihat poin dari hasil kerja pengguna. Menurut Cuello & Vittone (2013), aplikasi *mobile* di fokuskan untuk dapat meningkatkan produktivitas pribadi.

Setelah aplikasi ini digunakan sejak tahun 2017, Bank XYZ tidak mengetahui kondisi sebenarnya di lapangan apakah aplikasi ini digunakan dan bermanfaat bagi para karyawan. Biaya yang dikeluarkan tidak sedikit dan waktu yang dibutuhkan juga cukup banyak, oleh karena itu Bank XYZ membutuhkan hasil evaluasi dari aplikasi untuk membantu mengambil keputusan selanjutnya.

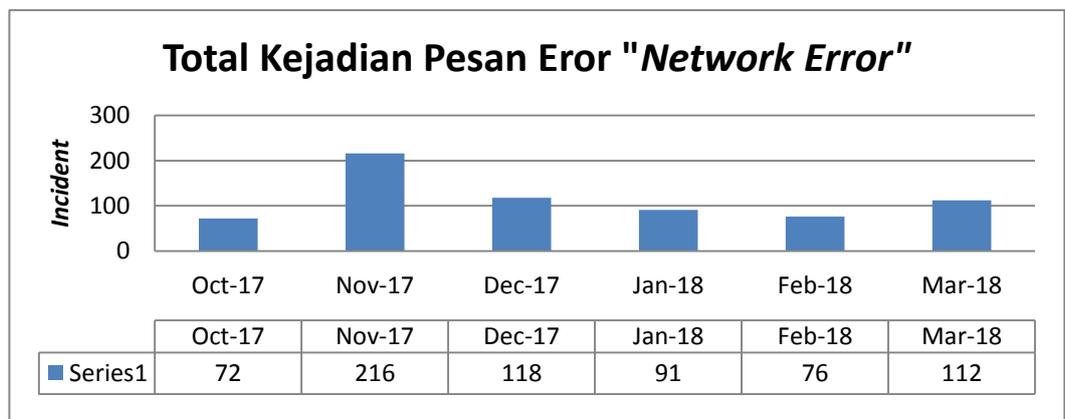
Selain itu terdapat juga masalah yang dilaporkan oleh pengguna kepada tim IT. Beberapa pengguna mengalami masalah seperti aplikasi mengalami *crash* ketika sedang di akses, aplikasi yang menerima *response / loading time* yang lambat ketika sedang mengambil data, aplikasi tidak mengirimkan hasil laporan yang sudah di setujui oleh atasan pengguna, dan pengguna yang gagal *login* ke dalam aplikasi dengan pesan eror “*Network Error*”, namun pengguna masih dapat mengakses aplikasi lain dengan *smartphone* atau *tablet* yang sama.

Berikut adalah frekuensi kejadian yang terjadi pada aplikasi *sales management* terkait dengan masalah *crash* pada aplikasi dan pesan eror “*Network Error*” pada saat gagal *login* ke aplikasi. Dapat di lihat data – data selama 6 bulan terakhir dari bulan Oktober 2017 sampai dengan Maret 2018 yang di miliki oleh Bank XYZ:



Gambar 1.1 – Total Kejadian Aplikasi *Crash*

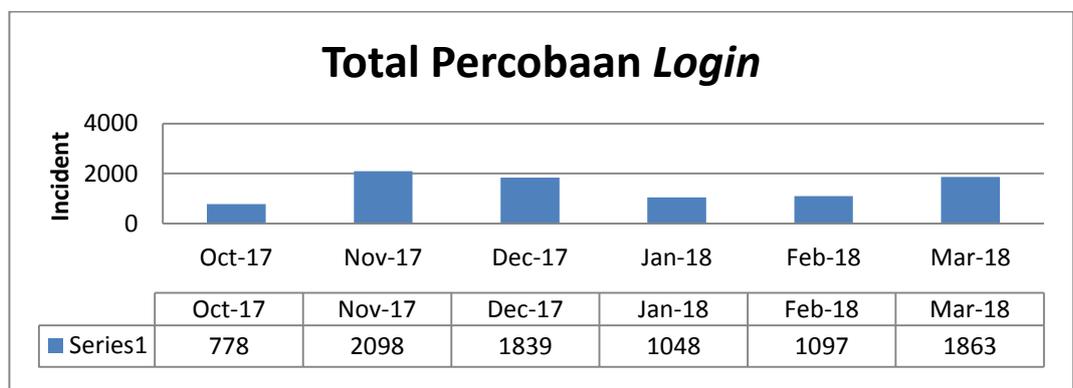
Sumber : Log Aplikasi *Sales Management*



Gambar 1.2 – Total Kejadian Pesan Error "*Network Error*"

Sumber : Log Aplikasi *Sales Management*

Berikut adalah frekuensi percobaan *login* dari pengguna ke dalam aplikasi *sales management*. Data diambil selama 6 bulan terakhir dari bulan Oktober 2017 sampai dengan Maret 2018.



Gambar 1.3 – Total Frekuensi *Login*

Sumber : Penulis

Dari Gambar 1.1 dan Gambar 1.2 di atas, dapat di lihat bahwa cukup banyak kejadian yang terjadi untuk dua masalah tersebut. Jika dibandingkan dengan Gambar 1.3, maka didapatkan sekitar 8.64% - 13.91% setiap bulannya yang mengalami masalah pada aplikasi *sales management*. Masalah yang ada ini dapat mengganggu ketika pengguna ingin menggunakan aplikasi untuk mendapatkan informasi data atau memproses data.

Menurut Ojo (2017), harus menjadi bijaksana untuk mengevaluasi keberhasilan sebuah sistem, mengingat bahwa berinvestasi di dalam proyek TI membutuhkan biaya yang besar dan tidak selalu menjamin kesuksesan. Menurut Iivari (2005), mengingat tinggi nya investasi di bidang TI, keberhasilan investasi dan kualitas sistem yang di kembangkan adalah yang paling penting untuk penelitian dan praktisi.

Menurut Owen (1993), evaluasi adalah proses penyediaan informasi yang dirancang untuk membantu pengambilan keputusan tentang objek yang sedang dievaluasi. Menurut McKay & Marshall (2004), evaluasi adalah bagian penting dari tata kelola TI yang efektif. Menurut Irani et al (2005), evaluasi proyek TI adalah serangkaian teknik yang memfasilitasi pengambilan keputusan dengan tujuan mencapai hasil terbaik untuk organisasi. Menurut Delone & McLean (2003), pengukuran efektivitas terhadap keberhasilan sistem informasi merupakan masalah penting bagi praktisi dan peneliti. Pengukuran keberhasilan sangat penting untuk memahami nilai dari sistem informasi dan investasi dari sistem informasi.

Oleh karena itu, penulis akan melakukan studi kasus untuk membantu perusahaan dalam melakukan evaluasi keberhasilan sistem aplikasi *sales management* pada Bank XYZ, sehingga dapat dilihat aplikasi ini sudah sesuai, bermanfaat, dan berguna bagi para karyawan.

Agar mendapatkan evaluasi dengan hasil terbaik, maka penulis menggunakan integrasi model dari TAM dan Delone & McLean. Menurut Wang & Liu (2005), dari perbandingan TAM dan D&M Model dapat dilihat kekhawatiran yang lebih komprehensif tentang penggunaan sistem dalam model TAM daripada D&M Model. Ini wajar karena TAM dikembangkan untuk fokus pada evaluasi penggunaan sistem dari perspektif pengguna. TAM dan D&M Model memiliki kekuatan dan kelemahannya sendiri dalam hal mengevaluasi keberhasilan sistem informasi. Dengan mengintegrasikan konsep kedua model ini, dapat membuat model yang lebih komprehensif dan solid untuk mengevaluasi keberhasilan sistem informasi.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada studi kasus ini akan diuraikan melalui pertanyaan berikut :

1. Bagaimana evaluasi aplikasi *sales management* pada Bank XYZ pada saat ini setelah di lakukan implementasi sejak tahun 2017?
2. Apa rekomendasi untuk aplikasi *sales management* agar dapat menjadi lebih baik?
3. Bagaimana rancangan untuk aplikasi *sales management* agar dapat menjadi lebih baik?

1.3 Tujuan dan Manfaat

Tujuan pada studi kasus ini adalah :

1. Mengevaluasi dan menganalisa faktor – faktor apa saja yang dapat berpengaruh terhadap kesuksesan penggunaan aplikasi *sales management*.
2. Memberikan rekomendasi untuk perbaikan, peningkatan, dan pengembangan aplikasi *sales management* agar dapat menjadi lebih baik.
3. Memberikan rancangan perbaikan / peningkatan / pengembangan untuk aplikasi *sales management* agar dapat menjadi lebih baik.

Manfaat pada studi kasus ini adalah :

1. Memberikan informasi evaluasi dan analisa untuk manajemen Bank XYZ dari sistem informasi aplikasi *sales management*.
2. Membantu manajemen Bank XYZ dalam pengambilan keputusan berdasarkan hasil evaluasi dan analisa.

1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup pada studi kasus ini adalah :

1. Aplikasi *sales management* yang terdapat pada Bank XYZ.
2. Karyawan Bank XYZ yang menggunakan aplikasi *sales management* di seluruh cabang di Indonesia.
3. Metode yang di gunakan adalah Delone & McLean yang di integrasikan dengan *Technology Acceptance Model* (TAM).

