

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan sistem informasi dan teknologi komputer saat ini sangat pesat, hal ini sejalan dengan besarnya kebutuhan masyarakat dan dunia bisnis terhadap informasi yang cepat, tepat, dan akurat. Teknologi informasi adalah salah satu contoh produk teknologi komputer yang berkembang pesat yang dapat membantu manusia dalam mengolah data serta menyajikan sebuah informasi yang berkualitas. Untuk menyediakan informasi tersebut, diperlukan suatu alat bantu atau media untuk mengolah beraneka ragam data agar dapat disajikan menjadi sebuah informasi yang bermanfaat dengan kemasan yang menarik dan berpedoman pada kriteria informasi yang berkualitas.

Maybank Indonesia merupakan salah satu bank besar di Indonesia termasuk bank buku tiga, dan merupakan bagian dari Maybank Group Malaysia. Maybank Indonesia menyediakan serangkaian produk dan jasa komprehensif bagi nasabah individu maupun korporasi melalui layanan *Community Financial Services* (Perbankan Ritel dan Perbankan Non-Ritel) dan Perbankan Global, serta pembiayaan otomotif melalui entitas anak perusahaan yaitu Maybank *Finance* untuk kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat. Maybank Indonesia juga terus mengembangkan layanan dan kapasitas *E-banking* melalui *Mobile Banking*, *Internet Banking*, Maybank2U (*mobile banking* berbasis *internet banking*), MOVE (Maybank *Online Savings Opening*) dan berbagai saluran lainnya.

Fokus dari penelitian ini adalah pada salah satu Area cabang PT. Bank Maybank Indonesia, Tbk yaitu Area Bandung yang dipimpin oleh seorang *Area Branch Manager* (ABM), dimana didalamnya terdiri dari Kantor Cabang Induk (KCI) Asia Afrika dan beberapa Kantor Cabang Pembantu (KCP) yang masing-masing dipimpin oleh *Branch Manager* (BM). Di setiap kantor cabang baik KCI maupun KCP inilah ditempatkan *Sales Person*/Tenaga penjual yang dipimpin dan dimonitor oleh *Branch Manager* (BM), *Sales Person* ini yang melakukan penjualan produk untuk mencapai target KCI dan KCP, tergantung dimana *Sales Person* tersebut ditempatkan.

Selama ini proses penjualan dilakukan oleh *Sales Person* secara harian, dipimpin dan diawasi oleh *Branch Manager* (BM). Namun pada prakteknya di

lapangan ditemukan beberapa kendala, yaitu *Sales Person* dalam menjalankan proses penjualan tidak memiliki pola kerja yang disiplin dalam menentukan jadwal kerja, sales person juga tidak disiplin melaporkan hasil kerja dari aktifitas penjualan yang dilakukan, sementara itu *branch manager* kesulitan dalam memantau aktifitas kerja dan pelaporan hasil kerja *sales person* karena meeting dengan *sales person* dilakukan seminggu sekali, diperlukan penetapan urutan prioritas prospek nasabah yang akan dilakukan *follow up* oleh *sales person* dan *branch manager* agar prospek nasabah dapat segera membeli produk yang ditawarkan, kemudian di sisi manajemen PT. Bank Maybank Indonesia selama ini kesulitan mendapatkan data *customer* yang dimiliki oleh *Sales Person* untuk dijadikan sebagai data *archive* perusahaan.

Dari masalah yang ditemukan tersebut perlu dirancang sistem informasi yang dapat membantu proses *monitoring* aktifitas penjualan harian *sales person*. Sistem informasi ini diharapkan dapat membantu *Sales Person* dalam membuat *schedule* aktifitas *marketing* harian dan membentuk pola kerja yang disiplin, membantu *Sales Person* membuat laporan kerja harian sehingga memudahkan *Branch Manager* untuk melakukan pengawasan, selain itu memberikan laporan data *prospek* nasabah (*pipeline*) dimana dengan data *pipeline* ini BM dapat menetapkan strategi penjualan untuk mencapai target cabangnya, dan yang paling penting bagi PT. Bank Maybank Indonesia, Tbk adalah mendapatkan data nasabah baru yang dibawa oleh *Sales Person* dalam bentuk data *archive* perusahaan.

Terdapat juga Jurnal yang memuat topik mengenai monitoring yaitu Jurnal Mantik Penusa (Volume 21 No 1 Juni 2017 ISSN 2088-3943) berjudul *Implementasi Daily Activity Monitoring System (DAMS)* pada CV. Jogja Media Telematika, hasil Penelitian Munfarida dan Astuti (2017). Jurnal ini membahas mengenai suatu sistem berbasis *web* yang menangani pencatatan aktifitas karyawan dan *monitoring* proyek. Sistem ini mengolah data menjadi suatu *output* laporan yang menampilkan informasi tentang aktifitas karyawan, *progress* proyek yang dikerjakan dan total waktu yang diperlukan dalam pengerjaan proyek. Topik dari jurnal ini memiliki kesamaan dengan topik penelitian yang dilakukan, yaitu sama membahas mengenai proses pelaporan dan *monitoring* aktifitas kerja. Namun perbedaannya jurnal ini berfokus pada aktifitas kerja *project*, sedangkan penelitian ini berfokus pada aktifitas kerja harian atau rutin, sehingga *output* yang dihasilkan berbeda. Dimana *output* berupa laporan data *leads* nasabah baru, data nasabah *hot leads* prospek dan *warm*

leads prospek adalah fokus utama yang dibutuhkan oleh PT. Bank Maybank Indonesia.

Jurnal kedua yang memuat topik *monitoring* adalah jurnal *J-Intech, Journal of Information and Technology* (Volume 04 No 1 Tahun 2016 ISSN 2303-1425) berjudul Sistem Informasi Pemantau Kinerja *Sales* Memanfaatkan *Monitoring Geofencing* dan Teknologi *Cloud Message* Berbasis *Mobile*, hasil Penelitian Ari Prasetyo Suwandi (2016). Jurnal ini membahas mengenai sistem informasi pemantauan kinerja *Sales* berbasis *mobile* yang di dalamnya juga termasuk sistem yang dapat mengirimkan posisi *Sales* dan data transaksi guna memantau keberadaan *Sales*, mengirimkan data transaksi, dan menerima informasi terbaru dari perusahaan secara langsung sehingga perusahaan dapat memantau aktivitas serta memberikan informasi keadaan stok suatu produk ke *Sales* dengan cepat. Topik dalam jurnal ini memiliki relevansi dengan topik penelitian yang dilakukan yaitu sama membahas mengenai sistem informasi pemantauan kinerja *Sales*. Namun terdapat beberapa perbedaan pada tujuan dan aplikasinya, dimana tujuan dari penelitian diatas lebih banyak kepada pengawasan terhadap pelanggaran wilayah kerja *marketing* (sehingga dilengkapi dengan teknologi GPRS) dan laporan yang dihasilkan akan berdampak ke arah *punishment*, sedangkan pada penelitian yang dilakukan lebih berfokus pada pengawasan strategi kerja harian (sehingga tidak memerlukan penggunaan teknologi GPRS) dan laporan yang dihasilkan bertujuan untuk memacu produktifitas.

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi dan hasil jurnal penelitian sebelumnya maka perlu dilakukan analisa dan perancangan sisitem informasi *Daily Sales Activity Report* di PT. Bank Maybank Indonesia, Tbk Area Cabang Bandung.

1.2 Rumusan Masalah

Masalah dari penelitian ini adalah manajemen PT. Bank Maybank Indonesia ingin membentuk pola kerja *marketing* yang produktif dengan cara mendisiplinkan *sales person* dalam hal pencatatan jadwal kerja harian, pencatatan hasil kegiatan *marketing* setiap hari, pencapaian target aktifitas *marketing* harian, pencatatan status nasabah hasil *marketing sales person*, dan pencatatan *database* nasabah yg dimiliki *sales person* ke dalam sistem informasi yang dikelola oleh PT. Bank Maybank Indonesia.

1.3 Tujuan Penelitian

Merancang Sistem Informasi *Daily Sales Activity Report* (DSAR) di PT. Bank Maybank Indonesia, Tbk Area Cabang Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini ada dua yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis yang diharapkan memberikan kontribusi bagi pengembangan teori terutama yang berkaitan dengan *Daily Sales Activity Report* (DSAR) di PT. Bank Maybank Indonesia, Tbk Area Cabang Bandung.

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Perusahaan mendapat wawasan bahwa teknologi dapat membantu untuk membentuk pola kerja *marketing* agar sesuai dengan tujuan perusahaan.
2. Perusahaan mendapatkan dokumentasi perancangan sebagai acuan yang dapat dikembangkan menjadi sistem informasi.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Dengan dilakukan perancangan sistem ini diharapkan dapat menghasilkan data terkini terkait data *leads* nasabah.
2. Memberikan referensi terkait *role model sales report*.

1.5 Ruang Lingkup

Sesuai dengan latar belakang masalah dan mengingat waktu penelitian yang tersedia, maka perlu dilakukan pembatasan masalah dalam melakukan penelitian. Ruang lingkup perancangan Sistem Informasi *Daily Sales Activity Report* (DSAR) di PT. Bank Maybank Indonesia area cabang Bandung, adalah sebagai berikut:

1. Hanya akan dilakukan empat tahap *System Development Life Cycle* (SDLC) Model *Waterfall* dalam penelitian ini, yaitu *project initiation*, *project planning*, *analysis*, dan *design*. Sedangkan tahap *implementation* dan *deployment* belum dilakukan.
2. Perancangan Sistem Informasi ini hanya membahas tentang sistem pelaporan aktifitas kerja *marketing*, namun tidak melakukan proses penilaian terhadap kinerja *marketing*.

3. Penelitian ini hanya menangkap data potensial *customer* yang didapat oleh *staff marketing*, namun tidak melakukan pengecekan validitas dan eligibilitas *customer*.
4. Perancangan sistem yang dilakukan dalam penelitian ini terdiri dari lima, yaitu:
 - a. Pencatatan jadwal kerja *sales person*
 - *Input data call and schedule visit sales person*
 - Menampilkan *calendar call and schedule visit*
 - b. Pencatatan hasil kerja harian *sales person*
 - *Input data visit result*
 - *Input data refferal*
 - c. Menetapkan prioritas status aplikasi *customer*
 - *Update status aplikasi customer*
 - Menampilkan data status aplikasi *customer*
 - *Download data status aplikasi customer*
 - d. Memantau aktifitas kerja harian *sales person*
 - *Submit absensi sales person*
 - Menampilkan laporan *daily sales activity*
 - *Download laporan daily sales activity*
 - e. Mengelola data *customer* baru
 - *Input data customer*
 - *Edit data customer*
 - *Download data customer*
 - *View data customer*
5. Perancangan sistem informasi berbasis website yang dapat diakses dari jaringan internal PT. Bank Maybank Indonesia dan dari jaringan eksternal PT. Bank Maybank Indonesia dengan *Virtual Private Network* (VPN) yang telah didaftarkan.

1.6 Metodologi Penelitian

1.6.1 Metode Pengumpulan Data

1.6.1.1 Observasi

Metode ini dilakukan dengan cara mengamati langsung kegiatan proses bisnis yang terjadi di PT. Bank Maybank Indonesia,

Tbk Area Cabang Bandung, terutama mengenai proses *daily activity Sales* dan proses *monitoring Sales activity* yang berjalan.

1.6.1.2 Wawancara

Pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan sesi tanya jawab dengan pihak yang berkaitan dengan proses *daily activity Sales* dan proses *monitoring Sales activity*, yaitu *Sales Person*, *Branch Manager* dan *Area Branch Manager*. Hal ini dilakukan untuk mengumpulkan data dan informasi mengenai proses bisnis berjalan dan mengetahui kebutuhan sistem.

1.6.1.3 Studi Pustaka

Pengumpulan data dilakukan dengan cara mencari teori-teori yang berkaitan dengan *marketing*, perbankan dan perancangan sistem, melalui buku, jurnal, dan situs terkait.

1.6.2 Metode Analisa

Metode Analisa pengembangan Sistem Informasi *Daily Sales Activity Report* (DSAR) di PT. Bank Maybank Indonesia, Tbk Area Cabang Bandung, menggunakan metode *System Development Life Cycle* (SDLC) model *waterfall*. Dimana metode ini merupakan model pengembangan sistem informasi yang sistematis dan sekuensial. Namun pada penelitian ini hanya menggunakan empat tahapan *System Development Life Cycle* (SDLC) model *waterfall* yaitu *project initiation*, *project planning*, *analysis*, dan *design*. Tahapan metode *waterfall* sebagai berikut:

1. *Project Initiation*, identifikasi permasalahan atau kebutuhan dan mendapatkan persetujuan untuk memulai project.
2. *Project Planning*, merencanakan dan memantau jalannya proyek. Hal-hal yang perlu direncanakan terkait apa yang harus dilakukan (*what-to-do*), bagaimana melakukannya (*how-to-do-it*), dan siapa yang melakukannya (*who-does-it*).
3. *Analysis*, menemukan dan memahami detail dari permasalahan dan kebutuhan sistem.

4. *Design*, merancang komponen-komponen sistem guna menyelesaikan permasalahan atau memenuhi kebutuhan sistem.
5. *Implementation*, membangun sistem sesuai rancangan, melakukan uji coba, dan mengintegrasikan komponen-komponen sistem. Namun pada penelitian ini *implementation* tidak dilakukan tetapi hanya sampai tahap perancangan.
6. *Deployment*, tahap dimana sistem informasi dibuat tersedia bagi seluruh komunitas pengguna. Pada penelitian ini *deployment* tidak dilakukan, karena sistem informasi DSAR tidak dibuat.

1.6.3 Metode Perancangan

Metode perancangan yang digunakan dalam merancang Sistem Informasi *Daily Sales Activity Report* (DSAR) di PT. Bank Maybank Indonesia area cabang Bandung, adalah *Object Oriented Analysis and Design* (OOAD) dan *Unified Modeling Language* (UML), Perancangan sistem ini meliputi *activity diagram, use case diagram, use case description, brief use case description, fully developed use case description, domain model class diagram, first cut design model class diagram, update domain model class diagram, system sequence diagram, first cut sequence diagram, data access layer, three layer, multi layer, package diagram, dan persistent object*.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang singkat mengenai pembahasan skripsi, maka skripsi ini dibagi menjadi 5 bab yang saling berhubungan. Adapun sistematika penulisan adalah sebagai berikut:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab satu menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode pelaksanaan penelitian, cara pengumpulan data, cara analisis data dan sistematika penulisan.

BAB 2 : LANDASAN TEORI

Bab dua menjelaskan teori-teori dasar/umum, teori khusus, singkatan-singkatan dan definisi yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB 3: PROSES BISNIS YANG BERJALAN

Bab tiga menjelaskan tentang gambaran umum perusahaan seperti struktur organisasi, visi dan misi perusahaan. Selain itu juga penjelasan mengenai sistem yang berjalan, analisis permasalahan, analisis kebutuhan pengguna, dan juga usulan pemecahan masalah.

BAB 4: ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab empat akan membahas tentang perancangan Sistem informasi *daily Sales activity report* (DSAR) di PT. Bank Maybank Indonesia area Cabang Bandung menggunakan metode *Object Oriented analysis and Design* (OOAD) beserta *user interface* (UI) sebagai solusi dari permasalahan yang diuraikan pada Bab III.

BAB 5: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab lima menjelaskan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian, selain itu juga memberikan saran yang dapat digunakan untuk pengembangan sistem di waktu yang akan datang.