

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Untuk bergelut di tengah-tengah area kompetisi yang sangat ketat di antara begitu banyak bank-bank lain maka bank terus memperkenalkan produk baru dilengkapi dengan peranannya dalam meningkatkan pelayanan bagi nasabah yang ada, antara lain berupa kemudahan-kemudahan yang bisa dilakukan melalui berbagai *delivery channel* dengan penggunaan yang efektif dan efisien suatu sistem, juga penekanan mengenai pendekatan yang dilakukan oleh bank agar produk itu dikenal, diminati dan digunakan oleh masyarakat sebagai suatu sistem pembayaran sebagai alat pengganti pembayaran bagi nasabah untuk kebutuhan-kebutuhan yang diinginkannya.

Perubahan pola ini yang mengakibatkan kalangan perbankan menggunakan teknologi terbaru untuk menjawab kebutuhan nasabahnya, diharapkan dengan teknologi terbaru ini mampu mempercepat tiap transaksi dan meningkatkan kepuasan nasabah. Sesuai dengan acuan dari Bank Indonesia terhadap beberapa hal yang harus dilaksanakan antara lain:

- a) Bank harus melakukan kaji ulang berkala terhadap pengamanan sistem teknologi disertai dengan langkah-langkah perbaikan apabila diperlukan. Tahap ini dimaksudkan agar melakukan penyempurnaan terus menerus

terhadap sistem teknologi agar semakin berdaya guna terhadap operasional bank.

- b) Bank harus memiliki prosedur *back-up* untuk memberikan jaminan operasional bank berjalan tanpa gangguan yang ditimbulkan oleh sistem teknologi.
- c) Bank harus memiliki rencana darurat (*contingency plan*) apabila sistem teknologi *down*. Rencana darurat harus dievaluasi secara berkala guna mengetahui tingkat relevansinya terhadap kondisi bank.
- d) Bank harus memiliki penyimpanan informasi dan dokumen yang berkaitan dengan *programming* dan pelaksanaan pemrosesan data.

Berdasarkan pada beberapa butir acuan maka bank BNI sebagai salah satu bank pemerintah merasa perlu mengadakan perubahan sistem secara menyeluruh untuk meningkatkan kinerjanya disamping untuk meningkatkan keunggulan kompetitif terhadap pesaingnya.

Pergantian sistem ini pada dasarnya berpijak pada dua hal yaitu pergantian sistem dari desentralisasi menuju sentralisasi dan modernisasi infrastruktur menyangkut teknologi informasi yang berkembang selama ini. Prinsip ini mengandung arti bahwa suatu teknologi perbankan harus merupakan teknologi yang bersifat cepat, tepat dan akurat. Hal ini dilakukan untuk memaksimalkan kinerja *delivery channel* yang ada di bank BNI baik melalui operasional cabang , *ATM* , *phoneplus* serta *mobile banking*.

Sistem lama yang berbasis pada sistem yang desentralisasi dalam lingkungan DOS dan menggunakan BOSS ONLINE sebagai sistem jaringan menghasilkan sebuah menu tarik sebagai bagian sistem menu, sedangkan dalam ICONS yang bekerja dalam *platform* windows menggunakan ikon sebagai basis antarmuka dan teknik dialog berbasis borang. Perubahan *platform* inilah yang menyebabkan harus dilakukannya sebuah penelaahan terhadap adaptasi dan interaksi antara karyawan sebagai pengguna dan nasabah sebagai bagian kelancaran sistem untuk menilai keberhasilan antarmuka sebuah sistem.

Penerapan sistem teknologi informasi harus disertai dengan kewaspadaan dan kebijakan untuk pengamanan yang selalu konsisten, serta yang terpenting ialah adanya proses edukasi terhadap terhadap sumber daya manusia. Untuk meminimalisasi resiko pihak bank BNI menggunakan mitigasi resiko antara lain dengan meningkatkan kemampuan dan penguasaan SDM (*user*), menetapkan batasan-batasan kewenangan petugas tertentu, melakukan *outsourcing* teknologi dan penutupan asuransi. Hal ini dilakukan untuk mengeliminir segala kesalahan apabila sistem yang baru akan berjalan.

Untuk mengetahui tingkat dampak yang signifikan terhadap proses kinerja Bank BNI secara menyeluruh maka perlu dilakukan evaluasi mendasar terhadap aplikasi sistem ICONS sebagai sistem baru, hal ini perlu dilakukan untuk mendukung kekuatan fitur-fitur baru yang mungkin akan dilakukan oleh bank BNI untuk lebih menarik minat nasabahnya serta mendukung arah kebijakan Bank BNI dalam memanfaatkan kekuatan teknologi untuk memperluas segmen pasar.

Dalam peningkatan kualitas layanan ini diperlukan suatu proses adaptasi manusia terhadap sistem baru sebelum dia mengimplementasikan sistem baru tersebut. Dari proses tersebut dapat dilihat tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut, terutama tampilan antarmuka. Hal ini dikarenakan antarmuka merupakan bagian terpenting dalam adaptasi sistem. Seorang karyawan bank harus melakukan perintah rutinitas kerja melalui antarmuka sebuah komputer, baik itu perintah pendebitan, pengkreditan ataupun pemindahbukuan dalam menjalankan *standard operating procedure (SOP)*.

Analisa dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh perubahan antarmuka terhadap kinerja pegawai sebuah perusahaan. Sebuah investasi teknologi informasi layak dan tepat apabila mampu memperbaiki kinerja proses termasuk aktivitas yang ditentukan sejumlah individu sehingga terlihat pengaruhnya dalam bentuk peningkatan kinerja, performansi divisi atau departemen dimana teknologi tersebut diimplementasikan. Dalam hal ini penilaian dalam pengembangan teknologi ICONS di Bank BNI adalah untuk mengukur implementasi tersebut berpengaruh terhadap kinerja dan pola individu yaitu karyawan di Bank BNI sehingga mampu memberikan kontribusi yang lebih terhadap penggunaan teknologi baru tersebut. Studi lain yang akan dilakukan ialah *user attitudes* yaitu dengan cara mengukur manfaat dengan melibatkan mayoritas *user* atau pengguna teknologi dalam suatu perusahaan, masing-masing *user* diminta untuk menyatakan penilaiannya terhadap setiap aplikasi yang mereka gunakan, terutama berkaitan dengan seberapa besar manfaat diterapkannya aplikasi tersebut untuk membantu aktivitas mereka sehari-

B. Perumusan Masalah

Untuk membentuk suatu sistem dan teknologi yang memadai dan handal maka diperlukan suatu perangkat pendukung yang cukup handal. Dalam survey yang dilakukan oleh majalah Infobank (dalam Materi Pelatihan *Service Excellence* PT Bank BNI, 2004). Bank BNI berupaya untuk menduduki peringkat 5 dari 24 bank yang akan disurvei dari segi pelayanan oleh *Market Research Indonesia* (MRI). Dari hal inilah, yang menjadi pertanyaan ialah:

1. Apakah antarmuka pada sistem ICONS sudah memenuhi aspek dalam sisi sosiologis dalam pengembangan sebuah antarmuka sistem perbankan menurut Wrexham dan Zaphiris?
2. Apakah desain antarmuka sudah sesuai dengan prinsip fundamental dalam desain dan implementasi bagi pengguna menurut Galitz?

C. Pembatasan Masalah

Dalam penulisan tesis ini, penulis membatasi ruang lingkup permasalahan pada pokok persoalan yaitu, evaluasi sistem dan antarmuka teknologi ICONS di PT Bank BNI Cabang Yogyakarta. Evaluasi ini memberikan gambaran tentang perbandingan antara sistem lama yang berbasis DOS dengan sistem baru yang berbasis windows, terutama perbedaan dalam perubahan antarmuka.

D. Tujuan penelitian

Tujuan penelitian ini ialah :

1. Untuk mengetahui seberapa jauh desain antarmuka sistem ICONS dapat membantu operasional Bank BNI dibandingkan dengan desain antarmuka sistem sebelumnya.
2. Tingkat kepuasan user dalam mengaplikasikan antarmuka sistem baru tersebut apakah sesuai harapan serta mampu untuk meningkatkan kinerjanya.
3. Pengukuran terhadap pola kerja dan cara kerja apakah mampu memberikan kontribusi yang lebih bagi Bank BNI secara keseluruhan.

Manfaat yang diharapkan dari penyusunan penelitian ini ialah:

1. Dapat memberikan bahan acuan, model pemikiran dan pertimbangan bagi pemakai sistem baru ini secara umum dan pihak manajemen organisasi secara khusus, sehingga efisiensi pengembangan teknologi dapat ditingkatkan.
2. Mampu memberikan gambaran terhadap antarmuka sistem baru di Bank BNI merupakan solusi yang tepat walaupun berbiaya tinggi, diharapkan hasil penelitian dapat memberikan masukan bagi maksimalisasi penggunaan sistem tersebut.
3. Memberikan gambaran tentang kepuasan *user* sebagai penggunanya menggunakan antarmuka program baru tersebut dalam kesehariannya.

D. Hipotesis

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah antarmuka sistem ICONS di Bank BNI dapat meningkatkan pelayanan dan kemudahan terhadap end user.

E. Metodologi Penelitian

Data merupakan faktor yang menentukan dalam suatu penelitian karena data tersebut merupakan hal yang akan diproses lebih lanjut menjadi sejumlah informasi sebagai dasar bahan pertimbangan dan perbandingan analisis dalam penelitian ini. Adapun cara dan metodologi penelitian yang akan dilakukan menggunakan cara sebagai berikut:

1. *Library Research*

Dalam *library research* data yang akan diambil ialah proses adaptasi manusia terhadap antarmuka sebuah sistem komputer terutama sistem perbankan yang berbasis windows.

2. *Field Research*

Pengumpulan data untuk metode ini ialah:

a. *observasi*

Pengamatan langsung dilakukan untuk mengetahui efek yang ditimbulkan oleh sistem baru tersebut.

b. *interview*

Cara ini dilakukan secara personal untuk menggali lebih dalam dari aspek psikologis perubahan kedua sistem dari sisi *user*, disamping data lain berupa arah pengembangan masa datang sistem baru tersebut, serta wawancara dengan *end-user* untuk mengetahui kelemahan yang ada.