

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Perubahan sistem dalam dunia perbankan merupakan suatu kebutuhan untuk menjawab kebutuhan akan persaingan global. Dalam penelitian yang melibatkan antarmuka secara keseluruhan maka dapat dilihat beberapa item yang perlu diperbaiki, karena mayoritas dari pengguna menyatakan bahwa sistem ICONS secara antarmuka sudah memenuhi keinginan user (responden).

Perbedaan pengguna yang mayoritas adalah *teller* dan bagian *front office* menyatakan bahwa penggunaan menu baru tersebut dalam menyatakan pendapat tentang berbagai aspek dari antarmuka berada pada skor 2,22 yang berarti bahwa responden menyatakan puas karena berada pada skala 2-3. variabel independen dalam memberikan penilaian terhadap kepuasan pengguna berada pada waktu tunggu antara 3-4 menit dalam pelayanan nasabah. Walaupun tidak terlalu signifikan perbedaannya dengan sistem lama tetapi cukup membantu dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah.

Dilihat dari tingkat adaptasi pengguna terhadap antarmuka sistem ICONS cukup cepat karena dari hasil perhitungan rata-rata responden berada pada level 2,48 yang berarti pada waktu 2,5 minggu pengguna merasa cukup dalam memahami dan melaksanakan fungsi kerjanya sesuai dengan sistem yang lama. Hal ini berhubungan dengan proses pelatihan yang dirasa cukup membantu bagi para user. Penggunaan

web base application dalam antarmuka sistem ICONS serta rata-rata dari user yang sudah pernah menggunakan internet menjadikan proses adaptasi menjadi lebih cepat.

Gambaran secara keseluruhan dari antarmuka sistem baru cukup membantu dari berbagai variable jika dibandingkan dengan antarmuka sistem lama, terutama dalam penyajian menu dan adanya menu *help* yang cukup membantu bagi user untuk memberikan penjelasan bagi nasabah. Dari segi kelemahan cetak dapat diminimalisir jika user telah familiar dalam penggunaan menu yang ada dalam sistem baru tersebut.

Perpindahan Menu dengan menggunakan *windows* yang diberikan kepada pengguna berdasarkan urutan fungsi pekerjaannya menurut survey berada pada angka 2,05 yang berarti bahwa perpindahan menu dalam windows terasa lebih mudah dibandingkan dengan antarmuka sistem sebelumnya. Perubahan pola kerja yang berlaku menjadi lebih efisien karena secara umum dampaknya akan menjadikan pekerjaan menjadi lebih ringkas, menu yang diberikan kepada pengguna lebih beragam sehingga seorang pengguna dapat mengeksplorasi suatu menu menjadi lebih detail, sebagai contoh dalam menu informasi data nasabah ada suatu frame untuk penempatan foto nasabah sehingga sebetulnya jika hal ini dikerjakan secara nyata pekerjaan petugas dalam proses verifikasi menjadi lebih jelas.

B. Saran-saran

Saran ini diberikan untuk lebih memaksimalkan penggunaan antarmuka ICONS ataupun perbaikannya dimasa mendatang. Adapun beberapa hal pokok yang perlu diperbaiki antara lain ialah:

- a. ukuran *font* pada proses pengisian *field* untuk memasukkan data nasabah atau nomer rekening nasabah lebih bagus jika diperbesar dari ukuran normal yaitu 12 arial.
- b. Proses cetak buku terutama bagi *teller* dapat langsung mencetak keseluruhan transaksi nasabah tidak hanya perhalaman yang ada dimonitor karena teller akan kesulitan dalam melakukan perintah yang sama atau dia harus mengulangi perintah cetak lagi.
- c. Menu *help* yang ada dalam ICONS seharusnya lebih informatif sehingga pengguna dapat lebih cepat melakukan perbaikan atau memperoleh keterangan yang lebih jelas berkaitan dengan hal yang dibutuhkannya.
- d. Adanya perintah yang sama antara RKJ dan Teller, sehingga secara fungsional RKJ dapat melakukan perintah kerja seperti pada Teller hal ini seharusnya lebih diperjelas karena lebih berkaitan dengan fungsi kerja masing-masing unit.

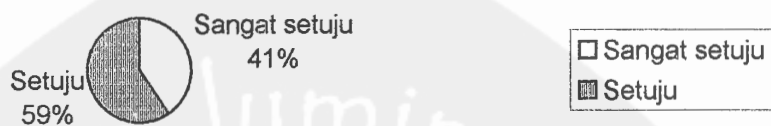
DAFTAR PUSTAKA

- Bevan N and Holdaway K, 1993, *User needs for user system interaction standards. In User needs for information technology standards*, Evans, Meek and Walker (eds), Butterworth Heinemann.
- Checkland, P. B., 1981, *Systems Theory, Systems Practice*. Wiley
- Cristopher F Holland and John B Westwood, 2001, *Product Market and technology Strategies in Banking*, *Communication of The ACM* Juni Vol 44 no.6.
- David Benyon ,tt, *Domain model for user interface design*.
- Eddy Siswanto, 2005, *Sistem sentralisasi Vs desentralisasi mana yang unggul*, *Bank & Manajemen*, edisi No.83.
- Gaffney, Gerry, 2001 *Human- A designer's Guide*.
- Galitz, Wilbert O, 2002, *The Essential Guide to User Interface Design*, 2nd edition, John Wiley and Sons.Inc.
- Gary Stoneburner, Clark Jayden and Alexis Feringa, 2001, *Engginering Principles for Information Technology Security (A Baseline for Achieving Security)*, National Institute of Standard and Technology
- Hix, D. and Hartson, H. R., 1993, *Developing User Interfaces*, Wiley,
- Insap Santosa, 2004, *Interaksi Manusia dan Komputer*, Penerbit Andi
- James F Hubbert, 2004, *The Real System*.
- John Hawke, 2003, *Risk Management Principles For Electronic Banking*, *Basel Comittee on Banking Supervision*.
- Karen Legland, 1998, *Special Studies on Technology and Banking*, quarterly journal, vol 17, no 4.

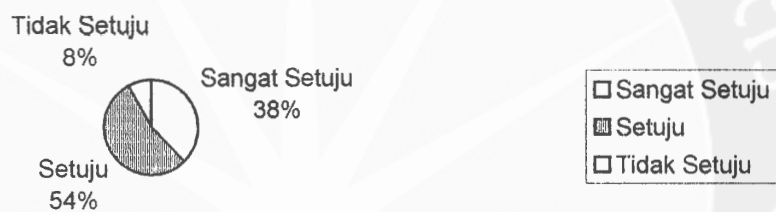
- Kenneth C. Loudon & Jane Price Laudon, 2004, *Management Information System, Managing the Digital Firm*, Prentice Hall.
- Kling, R., 1999, *What is Social Informatics and Why Does it Matter?*, in D-Lib, vol. 5.—. 2000a. Social Informatics: A New Perspective on Social Research about Information and Communication Technologies. Prometheus 18:245-264.
- Kling, R., and T. Jewett, 1994, *The Social Design of Worklife with Computers and Networks: An Open Natural Systems Perspective. Advances in Computers*, 39:239-293.
- Norman, Don A., 1986, *User-Centered System Design, Cognitive Engineering* in D. A. Norman and S. W. Draper (Eds.), , Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Omodafe, S. O., Chiemeké, S. C., and Egarievwe, S. U, 2004, *Becoming a Secured Internet User, AITEC WESTAFRICA*, June 1-3, 2004. Avail. from: <http://www.egarievwe.org/institute/publications/SecuredInternetUser.ppt>.
- Pedomon alur transaksi Bank BNI, 2005, Anonim.
- Purnomo P, 2005, *Mencermati Risiko Teknologi*, Gema Swadharma.
- Richardus Eko Indrajit, 2004, *Kajian Strategis Cost Benefit Teknologi Informasi, Panduan Investasi Pengembangan TI Di Perusahaan*, Andi Offset.
- Shneiderman, Ben, 1987, *Designing the User Interface: Strategies for Effective Human-Computer Interaction*, Reading MA: Addison-Wesley Publishing Co.
- Sklar, Joel, 2003, *Principle of Web design*, 2nd Edition, Thomson Learning , Inc.

Daftar Grafik

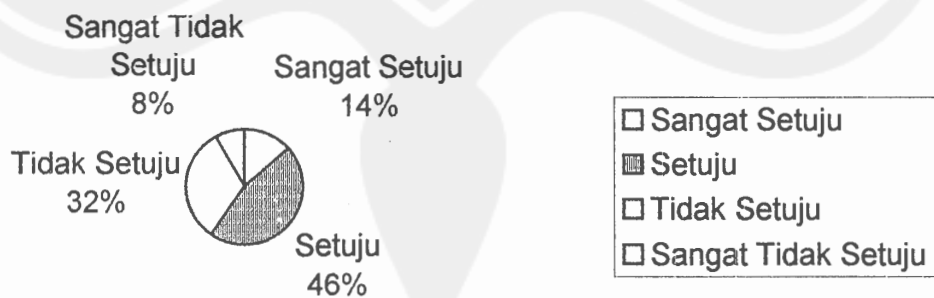
warna latar belakang



tingkat kecerahan warna



ukuran huruf



urutan penyajian menu

Tidak Setuju 11% Sangat Setuju 8%



Setuju
81%

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju

menu pembatalan

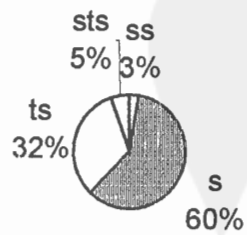
SS
30%



S
70%

- SS
- S

form fill



- ss
- S
- ts
- sts

field



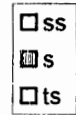
Transaksi



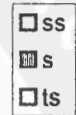
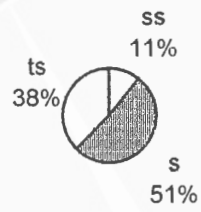
tata letak menu



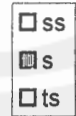
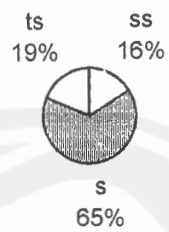
Desain



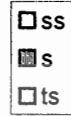
help system



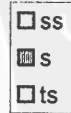
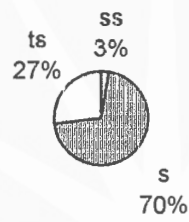
windows



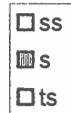
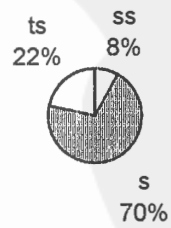
Training



Kepuasan pengguna



warning system



pemakaian tombol



penggunaan mouse



Kuesioner

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada para responden yang bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini akan digunakan untuk meneliti tingkat adaptasi pengguna/*user* terhadap perubahan tampilan antarmuka sistem perbankan (dari basis DOS/Unix ke Windows) serta menyangkut kemudahannya dalam pemakaian dan peningkatan layanan nasabah. Penulis berharap para responden menjawab pertanyaan kuesioner dengan jujur dan spontan. Tidak ada jawaban yang benar atau salah didalam pengisian kuesioner ini. Jawaban akan diolah secara kumulatif dan tidak secara individual. Terima kasih atas perhatiannya.

Profil Responden

1. Jenis Kelamin anda:

- Pria
- Wanita

2. Umur : _____ Tahun

3. Pendidikan terakhir:

- SMA
- Akademi
- Sarjana
- Pasca Sarjana

4. UNIT :

5. Apakah anda sebelumnya sudah pernah menggunakan internet:

- Ya Tidak

Petunjuk

Jawaban pertanyaan-pertanyaan berikut dengan memberi tanda cek pada salah satu dengan memberikan jawaban yang telah tersedia(SS=sangat setuju, S=setuju, TS= tidak setuju, STS= sangat tidak setuju)

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Penggunaan warna pada background/latar belakang tampilan sistem baru sangat menarik bagi saya				
2	Tingkat kecerahan warna background tersebut sesuai dengan harapan saya				
3	Ukuran <i>Font</i> (ukuran huruf) dalam menu-menu sistem baru ukurannya cukup nyaman bila dilihat				
4	Urutan penyajian menu (perintah-perintah) sesuai dengan kebutuhan kerja saya				
5	Tata letak menu sebaiknya diletakkan sebelah kanan				
6	Saya cenderung menggunakan menu tertulis dari pada ikon(lambang)				
7	Menu ikon (lambang) membingungkan saya waktu pertama kali memakai				
8	Menu Ikon(lambang) sangat mudah untuk diingat dan informatif(tidak perlu penjelasan lebih lanjut)				
9	Field untuk pengisian data <i>font</i> nya terlalu kecil sehingga saya kesulitan mengisikannya				
10	Proses pengisian data sangat memenuhi layar karena fieldnya sangat panjang				
11	Penggunaan menu bantu dengan tombol tertentu sangat membantu saya				
12	Penyampaian pesan salah (<i>warning system</i>) sudah sesuai tata letaknya dengan keinginan saya				
13	Jika ada mekanisme untuk membatalkan perintah sangat membantu saya jika terjadi kesalahan				
14	<i>Warning system</i> tersebut cukup jelas sehingga saya mudah memahaminya				

15	Saya yakin jika terjadi kesalahan maka secara otomatis proses transaksi yang saya lakukan dibatalkan oleh sistem				
16	Adanya menu bantu (<i>help</i>) sangat membantu saya untuk memahami perintah dan mengkoreksi kesalahan				
17	Secara operasional lebih mudah menggunakan <i>mouse</i> daripada <i>keyboard</i> dalam memilih menu				
18	Proses perpindahan menu terasa lebih mudah jika menggunakan sistem baru yang berbasis windows				
19	Secara umum tampilan sistem baru yang berbasis windows lebih mudah operasionalnya jika dibandingkan dengan sistem lama.				
20	Desain antarmuka sistem baru cukup artistik dan dinamis bagi saya				
21	Saya secara umum saya cukup puas dengan tampilan sistem baru				
22	Pelatihan mengenai menu yang ada pada sistem baru sangat membantu saya				

Petunjuk

Jawaban dari pertanyaan-pertanyaan berikut dengan memberi tanda cek pada pilihan yang telah ada

1. Berapa waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan satu proses transaksi dengan sistem baru yang berbasis windows?
 - 1 menit
 - 2 menit
 - 3 menit
 - 4 menit

2. Berapa waktu keseluruhan bagi nasabah untuk menunggu selesainya transaksi termasuk mencetak buku tabungannya dengan sistem baru:
 - 2 menit
 - 3 menit
 - 4 menit
 - 5 menit
 - lebih dari 5 menit

3. Berapa waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan satu proses transaksi dengan sistem lama:
- 1 menit
 - 2 menit
 - 3 menit
 - 4 menit
4. Berapa waktu keseluruhan bagi nasabah untuk menunggu selesainya transaksi termasuk mencetak buku tabungannya dengan sistem lama:
- 2 menit
 - 3 menit
 - 4 menit
 - 5 menit
 - lebih dari 5 menit
5. Berapa langkah/kali klik(menggunakan mouse) tiap kali dalam menyelesaikan proses transaksi(e.g. penarikan tunai) dengan sistem baru:
- 1 kali
 - 2 kali
 - 3 kali
 - 4 kali
6. Berapa waktu untuk beradaptasi dengan tampilan sistem baru sampai anda merasa familier dan nyaman menggunakannya:
- 1 minggu
 - 2 minggu
 - 3 minggu
 - 1 bulan
 - > 1 bulan