Universitas Indonesia Library >> UI - Tesis Membership

Analisis strategi implementasi internet banking dengan pendekatan sistem thinking dan dynamic modelling process

Elisa Indriasari, author

Deskripsi Lengkap: https://lib.ui.ac.id/detail?id=71462&lokasi=lokal

---

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi beberapa dekade terakhir membawa implikasi terhadap hampir semua sektor bisnis, termasuk sektor perbankan. Salah satu teknologi perbankan yang saat ini mulai marak diimplementasikan di Indonesia adalah Internet Banking. Bagi nasabah, teknologi ini menawarkan kemudahan untuk bertransaksi dari mana saja dan kapan saja. Bagi bank, layanan ini dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi karena mengurangi antrian dan jumlah cabang konvensional.
Namun dalam implementasinya, ternyata banyak kendala yang dihadapi oleh pihak manajemen bank. Perlu strategi operasi yang tepat agar inovasi berbasis teknologi ini dapat berjalan dengan baik meraih potential market dan dapat meningkatkan profitabilitas bank. Penelitian ini akan mengkaji: Pertama, Segmentasi pasar Internet Banking. Kedua, Operasionalisasi Iayanan Internet Banking di Bank lnternasional Indonesia (BII). Terutama berkaitan dengan kualitas sistem dan kinerja dukungan pelayanan nasabah (CS Support). Ketiga, Penggunaan sistem dinamis untuk menjelaskan faktor dan mekanisme yang mempengaruhi kinerja operasional layanan.
Kerangka teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah kerangka metodologi penelitian sistem dinamis. Identifikasi permasalahan dilakukan melalui survey online kepada populasi yakni pengguna Internet Banking dan pasar potensial Internet Banking. Disamping juga dilakukan interview kepada staff operasional dan staff pengembang layanan ini. Hasil dari survey yang dilakukan adalah informasi mengenai karakteristik dari pengguna dan pasar potensial Internet Banking di Indonesia, serta persepsi nasabah terhadap kualitas sistem, kinerja dukungan layanan nasabah, tingkat kepuasan dan rekomendasi nasabah tersebut terhadaplayanan ini.
Hasil survey menunjukkan bahwa kualitas dan kinerja dukungan pelayanan nasabah sudah cukup baik, yakni 76,126% dan 76,84%. Tingkat kepuasan nasabah dan tingkat rekomendasi pengguna terhadap layanan juga cukup tinggi, yakni 74,176% dan 76,679%. Namun industri perbankan merupakan industri yang bergerak di bidang jasa dan harus senantiasa berorientasi kepada konsumen dengan meningkatkan kualitas layanan secara terus menerus. Berdasarkan simulasi menggunakan software business simulation penulis merekomendasikan heberapa alternatif kebijakan guna meningkatkan kinerja operasi BII Internet Banking.