

# Desain Antarmuka Dashboard Pemantauan Pada Aplikasi Lead Management System: Studi Kasus Direktorat Jaringan Dan Retail PT Bank Mandiri = Monitoring Dashboard Interface Design in Lead Management System Application: A Case Study of Direktorat Jaringan Dan Retail PT Bank Mandiri

Febrian Fikar Farras Hendra Syahputra, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920553374&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk merupakan lembaga keuangan yang memperoleh bunga dari kreditur, berkaitan dengan ini direktorat yang bertanggung jawab dalam pengelolaan kredit adalah Direktorat Jaringan dan Retail Bank Mandiri. Melalui laporan tahunan terlihat bahwa setiap tahunnya terdapat peningkatan jumlah lead, namun opportunity yang dihasilkan belum mencapai target dan cenderung menurun. Hasilnya, marketing performance yang ada pada Direktorat Jaringan dan Retail Bank Mandiri terlihat terus menurun dari tahun ke tahun. Terdapat saran dari pengguna aplikasi LMS yang telah diwawancarai agar dilakukan pengembangan dashboard monitoring terhadap aplikasi LMS. Landasan teori yang digunakan dalam melakukan penelitian, yaitu pengembangan Dashboard, user-centered design, key performance indicator. Lima tahap pada penelitian yaitu studi literatur, perumusan masalah, perancangan metodologi penelitian, implementasi metode pengembangan desain interaksi, dan penarikan kesimpulan. Tahapan implementasi metode pengembangan desain interaksi terdiri dari Identifikasi penggunaan Dashboard secara umum, Analisis konten Dashboard, Perencanaan desain dan layout Dashboard, dan evaluasi penggunaan. Dashboard yang dihasilkan cukup sesuai dengan ekspektasi pengguna yang telah diwawancarai. Pengguna diberikan kesempatan untuk mencoba purawarupa kemudian menuangkan pengalamannya ke dalam design thinking canvas. Hasilnya terdapat beberapa kelebihan, kekurangan, dan poin peningkatan dalam aspek user experience.

..... PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk is a financial institution that earns interest from creditors, related to this the directorate responsible for credit management is the Directorate of Network and Retail Bank Mandiri. Through the annual report, it can be seen that every year there is an increase in the number of leads, but the opportunities generated have not reached the target and tend to decrease. As a result, the marketing performance of the Network and Retail Directorate of Bank Mandiri continues to decline from year to year. There are suggestions from LMS application users who have been interviewed to develop a monitoring dashboard for the LMS application. The theoretical basis used in conducting research, namely the development of Dashboard, user-centered design, key performance indicators. The five stages of research are literature study, problem formulation, research methodology design, implementation of interaction design development methods, and drawing conclusions. The implementation stages of the interaction design development method consist of Identification of Dashboard usage in general, Dashboard content analysis, Dashboard design and layout planning, and usage evaluation. The developed dashboard is quite in line with the users expectation. Users were given the opportunity to try the prototype and write their experiences into the design thinking canvas. As a result, there are several advantages, disadvantages, and points of improvement in the user experience aspect.