

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan bisnis Bank Rakyat Indonesia yang sangat pesat dengan jumlah jaringan yang luas menuntut Bank Rakyat Indonesia untuk dapat memberikan layanan transaksi yang lengkap termasuk transaksi jual beli Uang Kertas Asing (UKA). Kinerja bisnis *Money Changer* selama tahun 2022 menghasilkan *volume* transaksi sebesar Rp 22 triliun dengan *fee based income* sebesar 158 milyar. Dengan adanya potensi transaksi yang sangat besar dan diproyeksikan mengalami peningkatan setiap tahunnya, perlu didukung dengan Sistem Informasi *Money Changer* yang dapat mempermudah dan mempercepat proses transaksi *Money Changer* di seluruh unit kerja Bank Rakyat Indonesia.

Sistem *Money Changer* adalah aplikasi berbasis *website* yang digunakan untuk melayani operasional layanan *Money Changer* diseluruh unit kerja yang melayani transaksi *Money Changer*. Saat ini pelayanan transaksi jual beli uang kertas asing (UKA) / *banknotes* di unit kerja wajib menggunakan aplikasi *Money Changer*. Pada perkembangannya, saat ini semakin banyak nasabah yang bertransaksi *Money Changer* di Bank Rakyat Indonesia baik secara ritel maupun *wholesale*.

Semenjak diimplementasikan hingga saat ini, belum pernah dilakukan pengukuran kinerja dari aplikasi tersebut. Padahal pengukuran kinerja ini sangat penting dilakukan untuk mengetahui kinerja aplikasi dalam melakukan fungsinya memberikan pelayanan kepada para nasabah. Pengukuran kinerja aplikasi merupakan kegiatan mengevaluasi semua unit proses bisnis melalui interoperabilitas proses bisnis untuk mencapai integritas, efisiensi dan efektivitas dalam meningkatkan produktivitas kerja.

Pengukuran kinerja menjadi sesuatu yang sangat penting dilakukan untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja di masa mendatang supaya mencapai proses penyelarasan yang adaptif terhadap strategi bisnis dan teknologi informasi. Metode *IT Balance Scorecard* menyediakan pemaparan dan ulasan yang bersifat menyeluruh dan terstruktur sehingga setiap manajer yang saling berhubungan dapat terus memantau perkembangan setiap aspek dari strategi penerapan teknologi informasi dengan

mengacu kepada nilai dari masing-masing perspektif, yaitu perspektif kontribusi organisasi, orientasi pengguna, keunggulan operasional, dan orientasi masa depan. Masing-masing perspektif ini harus diterjemahkan ke dalam metrik dan langkah-langkah yang sesuai supaya dapat menilai situasi saat ini.

Penelitian dengan metode sejenis yang pernah dilakukan sebelumnya adalah Pengukuran Kinerja Web Brinet System dengan Metode IT Balance Scorecard (Sandy Kosasi, 2014), Evaluasi Kinerja Sistem Informasi Akademik Menggunakan IT Balance Scorecard pada Universitas Serambi Mekkah Banda Aceh (Agani, Munadi, dan Subianto, 2018), dan Analisis Penerapan Smart City Menggunakan IT Balance Scorecard (Adhe Ronny Julians, Melkior Nikolar Ngalumsine Sitokdana, 2022). Merujuk kepada penilitan yang telah dilakukan sebelumnya dengan menggunakan IT Balance Scorecard, penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja sistem informasi *Money Changer* dengan mengevaluasi efektivitas dan efisiensi kinerja dari sistem informasi tersebut.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti mengidentifikasi beberapa masalah yang dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Pengguna mengalami kesulitan dan belum bisa beradaptasi dengan Sistem Informasi *Money Changer* dengan baik.
2. Belum pernah dilakukan analisa terhadap kinerja Sistem Informasi *Money Changer* sehingga belum diketahui seberapa besar kontribusi yang telah diberikan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dijabarkan, maka rumusan masalah yang dapat di uraikan pada penelitian ini adalah

1. Bagaimana melakukan analisa kinerja Sistem Informasi *Money Changer* pada Bank Rakyat Indonesia dengan menggunakan empat perspektif *IT Balanced Scorecard* yaitu kontribusi organisasi, orientasi pengguna, keunggulan operasional dan orientasi masa depan.
2. Bagaimana menentukan perspektif yang paling berpengaruh terhadap Sistem Informasi *Money Changer* berdasarkan *IT Balanced Scorecard*.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Melakukan analisa kinerja Sistem Informasi *Money Changer* pada Bank Rakyat Indonesia dengan menggunakan empat perspektif di *IT Balance Scorecard* yaitu kontribusi organisasi, orientasi pengguna, keunggulan operasional dan orientasi masa depan.
2. Memberikan rekomendasi terhadap perspektif yang paling berpengaruh pada Sistem Informasi *Money Changer* berdasarkan hasil dari *IT Balance Scorecard*.

1.5 Batasan Masalah

Dari permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis memberikan Batasan-batasan terhadap permasalahan yang ada sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan di Kantor Cabang Khusus Bank Rakyat Indonesia.
2. Penelitian ini membahas tentang analisa kinerja Sistem Informasi *Money Changer* pada Bank Rakyat Indonesia.
3. Analisa kinerja sistem informasi menggunakan metode *IT Balance Scorecard* yang terdapat empat perspektif yaitu perspektif kontribusi organisasi, orientasi pengguna, keunggulan operasional dan orientasi masa depan.
4. Responden yang digunakan pada penelitian ini yaitu Asisten Manajer Operasional (AMO), Teller, Supervisor Pelayanan Kas di Kantor Cabang Khusus, Kepala Bagian Banknotes Business Team dan Officer Banknotes Business Team.

1.6 Kegunaan Penelitian

1.6.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis dan memberikan wawasan terhadap pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan analisa kinerja Sistem Informasi *Money Changer* dan Sistem Informasi lainnya yang menggunakan *IT Balanced Scorecard*. Selain itu hasil penelitian ini juga diharapkan bisa menjadi referensi untuk mendapatkan informasi bagi penelitian berikutnya yang menggunakan *IT Balanced Scorecard*.

1.6.2 Kegunaan Operasional

1. Bank Rakyat Indonesia dapat mengetahui kinerja dari Sistem Informasi *Money Changer* yang sudah diterapkan dan diimplementasikan di cabang-cabang Bank Rakyat Indonesia untuk dijadikan bahan evaluasi untuk memaksimalkan kinerja sistem informasi tersebut.

2. Bank Rakyat Indonesia dapat mengambil langkah untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja dari Sistem Informasi *Money Changer* berdasarkan analisa dan rekomendasi yang telah diberikan.

1.7 Tempat dan Waktu Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Khusus yang berlokasi di Gedung BRI II, Lantai 1, Jl. Jendral Sudirman No. 44, Kota Jakarta Pusat, DKI Jakarta.

Waktu penelitian merupakan sesuatu yang sangat penting untuk diperhatikan, karena jika terjadi keterlambatan akan memberikan dampak yang signifikan terhadap penelitian yang dilakukan. Waktu penelitian dibagi menjadi tiga tahap sebagai berikut :

1. Tahap Persiapan

Tahap persiapan merupakan langkah awal dari suatu penelitian, pada tahapan ini dilakukan beberapa kegiatan seperti : melakukan studi literatur, penyusunan proposal dan pengajuan judul penelitian, Pelaksanaan tahap persiapan ini mengikuti kalender akademik yang telah ditentukan yaitu selama satu bulan.

2. Tahap Pelaksanaan

Tahapan-tahapan pelaksanaan penelitian meliputi: pengumpulan data primer dan sekunder, melakukan analisa terhadap data yang telah dikumpulkan dan melakukan penyusunan terhadap laporan tesis.

3. Tahap Persiapan Sidang Tesis

Pada tahap akhir ini, seminar tesis terbuka akan dilaksanakan pada bulan Juli Dan seminar tesis tertutup dilakukan pada bulan Agustus 2023.

1.8 Sistematika Penulisan

Secara garis besar penyusunan penelitian terbagi menjadi 7 bagian, yang meliputi:

- 1) BAB I Pendahuluan : Bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah serta sistematika penulisan.
- 2) BAB II Tinjauan Pustaka : bab ini membahas tentang evaluasi, kinerja, evaluasi kinerja sistem informasi, *Balanced Scorecard* dan *IT Balanced Scorecard*

- 3) BAB III Metode penelitian : penulis menjelaskan tentang gambaran umum dan metode penelitian yang terdiri dari : metode dan alur pembahasan, pengumpulan data dan pengolahan dan analisis data serta waktu dan profil lokasi penelitian dan gambaran aplikasi.
- 4) BAB IV Hasil dan Pembahasan : Bagian ini berisi pembahasan dan analisis dari hasil evaluasi kinerja sistem informasi menggunakan IT *Balanced Scorecard*.
- 5) BAB V Penutup : Kesimpulan dari seluruh hasil penelitian, penulis juga menyampaikan saran-saran yang diperlukan.