

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

BankVision adalah perangkat lunak perbankan yang berasal dari Amerika Serikat dan lisensi untuk Asia telah dibeli oleh PT. Multipolar Corporation Tbk, perusahaan di mana penulis bekerja. BankVision memiliki fasilitas kemudahan perbankan eceran (*retail banking feature*) yang lengkap (Lampiran 1. *BankVision Overview*) yaitu terdiri dari 6 modul/aplikasi:

1. Sistim Antar Aplikasi (*Cross Application System*).

Sistim Antar Aplikasi menangani keamanan (*security*) dari aplikasi, tabel umum, tabel integrasi ke Sistim Pembukuan (*General Ledger System*).

2. Sistim Pembukuan (*General Ledger System*).

Sistim Pembukuan menangani laporan keuangan dan laporan Sistim Informasi Manajemen (*Management Information System*).

3. Sistim Informasi Nasabah (*Customer Information System*).

Sistim Informasi Nasabah menangani data nasabah maupun kelompok dari nasabah, sehingga pihak nasabah maupun bank dapat memonitor dengan mudah portfolio dari dana yang ditempatkan di bank, maupun dana yang dipinjamkan ke nasabah, sehingga batas maksimum pemberian kredit (*legal lending limit*) dapat dengan mudah dipantau, demikian juga dengan laba dan rugi dari nasabah.

4. Sistim Giro dan Tabungan (*DemandDeposits System*).

Sistim Giro dan Tabungan menangani baik giro, tabungan maupun pinjaman rekening koran nasabah. Sistim ini dapat melakukan setor dan tarik tiap hari.

5. Sistim Deposito (*Time Deposits System*).

Sistim Deposito menangani deposito atas nama, deposito atas unjuk dan deposito atas permintaan (*deposit on call*), dapat berjangka harian, bulanan dan tahunan.

6. Sistim Kredit (*Loans System*).

Sistim Kredit menangani pinjaman yang bersifat angsuran dengan jangka waktu sesuai perjanjian. Angsuran dapat berupa pokok dan bunga, atau bunga saja dan pokoknya pada saat jatuh tempo.

Semua aplikasi sudah terintegrasi dan diatur dengan parameter (*parameter driven*). Walaupun demikian BankVision belum memiliki fasilitas perbankan besar (*wholesale hanking*) yang umumnya digunakan untuk transaksi dengan luar negeri.

Menimbang lemahnya kemampuan bersaing dari BankVision di kancan perbankan Indonesia apalagi di Asia, ditambah hantaman krisis moneter dan krisis ekonomi yang terjadi mulai Juli 1997 sampai sekarang, memaksa bank-bank di Indonesia untuk melakukan efisiensi dengan cara penggabungan (*merger*) maupun dengan melakukan seleksi dan evaluasi ketat untuk setiap pengeluarannya. Untuk itu BankVision harus dapat memenuhi kebutuhan bank-bank *merger* atau bank yang menetapkan nilai tambah (*value added*) tinggi untuk setiap pengeluarannya.

Setiap perusahaan harus memiliki strategi pemasaran yang tepat guna, agar menjadi pemenang dalam kompetisi global, apalagi dengan hantaman krisis moneter dan krisis ekonomi yang terjadi di Indonesia saat ini. Mau atau tidak mau, siap atau tidak siap, persetujuan perdagangan bebas seperti AFTA dan APEC akan segera dijalankan.

Untuk mendukung kompetisi global, maka perangkat lunak perbankan harus dapat memberikan pelayanan secara global pula, mudah digunakan, kapan saja, dimana saja, mudah untuk meluncurkan produk baru dengan kustomisasi parameter secara cepat, murah, terpadu antara semua modul, dan selangkah lebih maju dari perangkat lunak perbankan yang dipakai oleh pesaing.

Pelayanan perbankan global membutuhkan perangkat lunak perbankan yang andal dan dukungan ahli perangkat lunak perbankan kelas dunia.

Sekarang di Indonesia ada beberapa produk perangkat lunak perbankan. BankVision dan Alfabit dari Indonesia. Sedangkan Silver Lake, ICBS, Micro Banker, dan Midas dari Amerika Serikat

Saat persetujuan perdagangan bebas diwujudkan, maka persaingan akan menjadi semakin ketat. Semakin banyak produk luar negeri yang akan membanjiri Indonesia.

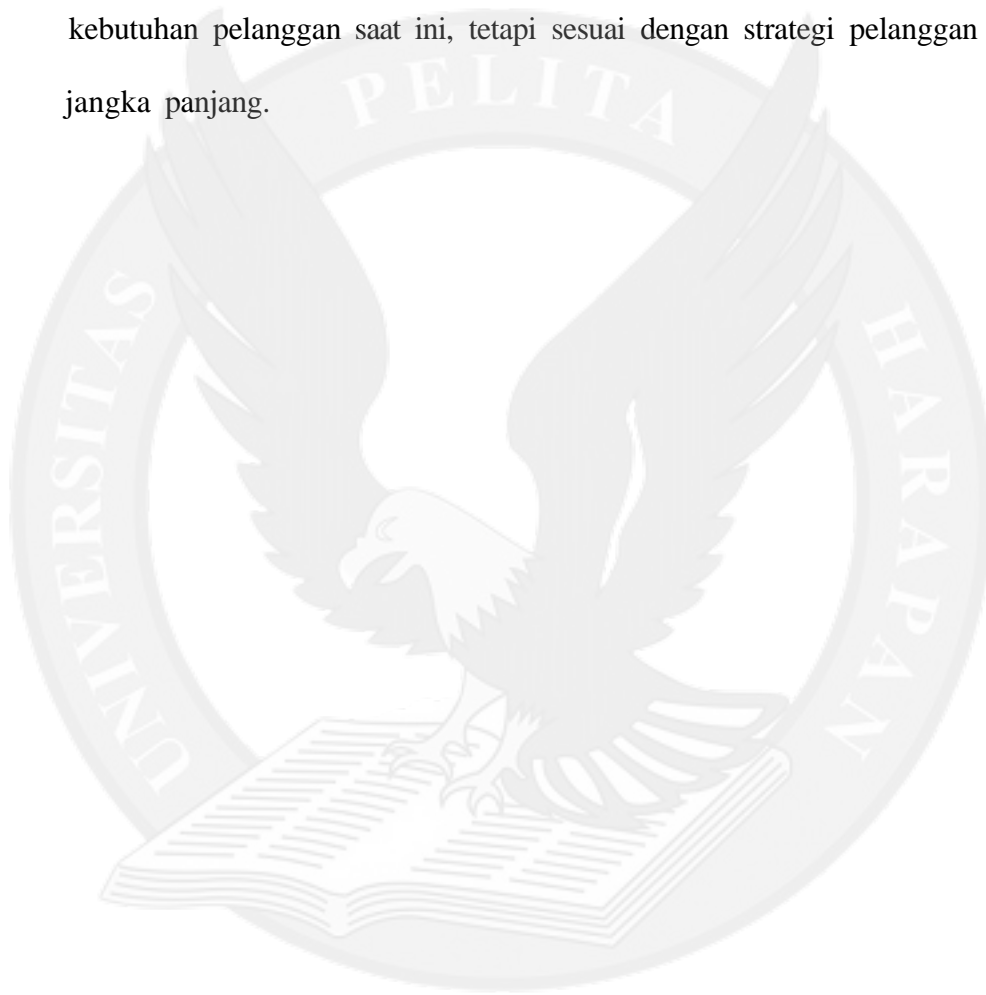
Diharapkan thesis ini dapat membantu perusahaan Multipolar dalam pemasaran perangkat lunak perbankan yang dikelolanya, baik di Indonesia maupun di Asia.

Untuk mempermudah pembaca yang ingin langsung menuju ke permasalahan, maka istilah-istilah yang umum akan dijelaskan pada daftar istilah.

12 Kerangka Pemikiran

Untuk menjadi pemenang di persaingan global diperlukan:

1. Rancangan strategi pemasaran baru yang tepat guna, untuk bersaing di pasar global dan bank merger yang memiliki tuntutan lebih tinggi.
2. Mengembangkan produk dengan cara baru, tidak sekedar memenuhi kebutuhan pelanggan saat ini, tetapi sesuai dengan strategi pelanggan dalam jangka panjang.



1.3 Pembatasan Masalah

Ruang lingkup dari penelitian ini adalah strategi pemasaran dari perangkat lunak perbankan. Faktor lain seperti Saluran Distribusi (*Channel Distribution*), informasi pesaing dan strategi bank dapat dilanjutkan dengan penelitian yang lain.

Keterbatasan dari penelitian ini hanya menyinggung sedikit tentang:

Manajemen Sumber Daya Manusia untuk mendukung strategi pemasaran dari perangkat lunak perbankan.

Aliansi (*Synergy*) dengan perusahaan lain dalam mengembangkan keuntungan bersama.

Pengelolaan Permintaan (*Managing Demands*) untuk mengoptimalkan penggunaan tenaga yang tersedia.

1.4 Identifikasi Masalah

Fasilitas kemudahan (*feature*) yang diberikan perangkat lunak perbankan merupakan faktor penting, untuk menjadi fasilitator dalam pemberian pelayanan kepada para nasabah perbankan secara maksimal, sehingga melebihi harapan dari para pelanggan sendiri.

Bank yang akan bertahan akan menjadi bank kuat dan besar, maka tuntutan terhadap fasilitas kemudahan dari perangkat lunak perbankan akan semakin tinggi. Dalam kenyataannya perangkat lunak perbankan Multipolar BankVision baru dapat melayani Perbankan Eceran (*Retail Banking*).

Kemudahan penggunaan tak kalah pentingnya untuk diperhatikan, dengan prinsip pengemudi mobil belum tentu dapat mengemudikan pesawat terbang, sedangkan tingkat pengguna perangkat lunak perbankan sangat bervariasi. Program BankVision yang canggih dengan banyak parameter, perlu didampingi program sederhana bagi pengguna yang tidak menghendaki hal-hal yang sulit.

Tindak lanjut Pertemuan Kelompok Pengguna (*User Group Meeting*) diperlukan untuk mendapatkan informasi yang dapat dipakai untuk pengembangan perangkat lunak. Selain itu dapat dipakai sebagai sarana untuk mengevaluasi perangkat lunak yang ada dengan mendengarkan masalah-masalah yang dihadapi pengguna. Multipolar belum pernah mengadakannya sekalipun, karena belum siapnya bagian yang menindak lanjuti hasil dari pertemuan ini, untuk itu perlu pembenahan sumber daya manusia bagian Riset dan Pengembangan (*R&D*).

15 Tujuan Penelitian

Tujuan utama penelitian ini ialah mendapatkan solusi dari masalah, yang dihadapi perangkat lunak perbankan BankVision. sehingga di masa krisis ini **tetap dapat menjadi perangkat lunak yang dapat bersaing di Indonesia bahkan di Asia.**

Dengan tercapainya tujuan ini akan banyak yang diuntungkan.

Dukungan perangkat lunak perbankan kelas dunia oleh Multipolar (Indonesia).

Membuka banyak lapangan kerja.

Mendatangkan devisa.

Mengurangi kebutuhan akan jasa asing pada bisnis perangkat lunak perbankan.

1.6 Hipotesa

Untuk memenangkan persaingan lokal dan global dalam perangkat lunak perbankan, maka diperlukan strategi pemasaran **Penempatan Posisi Pimpinan Pasar** (*Market Leader Positioning*), baik untuk keunggulan mutu produk maupun jasa.

Keunggulan mutu produk meliputi:

1. Kelengkapan aplikasi/modul
2. Dukungan perusahaan kuat dan stabil
3. Kemudahan Pengoperasian (*User Friendliness*)
4. Riset dan Pengembangan (*R&D*) yang tangguh

Keunggulan mutu jasa meliputi:

1. Pelayanan pasca jual dari Pusat Pelayanan Pelanggan (*Customer Service Center*)
2. Tindak lanjut dari Pertemuan Kelompok Pengguna (*User Group Meeting*)

1.7 Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan Riset Pelacakan (*Exploratory Research*) untuk menentukan peringkat perangkat lunak perbankan dan kebutuhan perangkat lunak perbankan, sedangkan Riset Deskriptif (*Descriptive Research*) untuk menemukan solusi dari masalah.

Metode Survey

Wawancara Perorangan dengan Bantuan Komputer (*Computer-Assisted Personal Interviewing CATI*) dan pengiriman angket lewat fax digunakan untuk metode survey. CATI dari pusat lokasi menggunakan angket yang dikomputerkan, angket diadministrasikan lewat telepon. Pewawancara duduk di depan terminal Tabung-Sinar-Katode (*Cathode-Ray-Tube CRT*) dan memakai alat dengar di kepala (*headset*) kecil. Pewawancara membaca pertanyaan yang tampil di layar CRT dan merekam jawaban responden langsung ke komputer sebagai kuantitatif data primer.

Instrumen Survey

Proses merancang angket:

1. Menentukan informasi yang diperlukan.
2. Menentukan tipe metode wawancara.
3. Menentukan isi dari pertanyaan individu.
4. Merancang pertanyaan untuk mengatasi ketidak mampuan responden dan keengganan menjawab.

5. Menentukan susunan pertanyaan.
6. Menentukan kosa kata pertanyaan.
7. Menyusun pertanyaan dalam urutan yang sesuai.
8. Mengidentifikasi formulir dan layout.
9. Memproduksi angket.
10. Menghilangkan kesalahan dengan pengujian pendahuluan.

Angket Kebutuhan Perangkat Lunak Perbankan (lampiran 2), digunakan untuk penilaian bobot dari kebutuhan perangkat lunak perbankan.

