



Analisis Manajemen Pelayanan Perbankan pada Aplikasi Bri Mobile berbasis TI menggunakan Framework ITIL V3

Nugraha Rachmatullah¹, Tata Sutabri²

¹Magister Teknik Informatika, Program Pascasarjana, Universitas Bina Darma

² Magister Teknik Informatika, Program Pascasarjana, Universitas Bina Darma

¹Nrachmat47@gmail.com, ²tatasutabri@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang analisis manajemen pelayanan perbankan pada aplikasi Brimo yang berbasis TI dengan menggunakan framework ITIL 3. Penelitian dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan perbankan pada aplikasi Brimo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi framework ITIL 3 pada aplikasi Brimo dapat meningkatkan manajemen pelayanan perbankan dengan penggunaan ITIL 3 Service Management Lifecycle yang meliputi strategi layanan, desain layanan, transisi layanan, operasi layanan, dan pemantauan layanan. Dengan demikian, penggunaan framework ITIL 3 dapat membantu bank dalam mengelola dan meningkatkan kualitas layanan pada aplikasi Brimo.

Kata kunci: Analisis Manajemen Pelayanan Perbankan, Aplikasi Brimo, Framework ITIL V3, ITIL V3 Service Management Lifecycle

1. Pendahuluan

Teknologi informasi memainkan peranan penting dalam kehidupan sehari-hari kita di Indonesia. Karena teknologi tersebut dapat membantu kita untuk dengan cepat dan efisien mengakses, memproses, serta menyimpan informasi. Selain itu, teknologi informasi juga dapat membantu kita dalam mengambil keputusan yang lebih baik dengan menyediakan akses ke data yang akurat dan terbaru. Teknologi informasi juga berperan penting dalam meningkatkan efisiensi bisnis, misalnya dengan mempermudah komunikasi, mengelola informasi pelanggan, dan menyederhanakan proses bisnis lainnya.

Salah satu contoh penerapan teknologi informasi adalah di industri perbankan. Teknologi informasi telah menjadi faktor kunci yang sangat penting dalam dunia perbankan, karena memberikan platform yang lebih efisien dan cepat untuk melakukan transaksi keuangan. Beberapa contoh penerapan teknologi informasi dalam industri perbankan antara lain:

1. Mobile Banking: aplikasi mobile banking memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan melalui ponsel pintar, seperti transfer uang, pembayaran tagihan, cek saldo, dan lain sebagainya.
2. Internet Banking: internet banking memungkinkan nasabah untuk mengakses rekening mereka melalui internet dan melakukan

transaksi keuangan seperti yang dapat dilakukan melalui cabang bank.

3. ATM (Automatic Teller Machine): mesin ATM memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan seperti penarikan uang tunai, transfer uang, cek saldo, dan lain sebagainya tanpa harus datang ke cabang bank.
4. E-wallet: e-wallet memungkinkan nasabah untuk menyimpan uang elektronik dan melakukan transaksi dengan mudah melalui ponsel pintar.

Dengan memanfaatkan teknologi informasi, sektor perbankan dapat meningkatkan efisiensi, menurunkan biaya operasional, serta memberikan pelayanan yang lebih baik kepada nasabah. PT. Bank Area Palembang Rakyat Indonesia, melalui aplikasi BRI Mobile diharapkan semua pelayanannya sudah mengintegrasikan beberapa layanan teknologi informasi yang dimilikinya. Oleh karena itu, dibutuhkan perencanaan yang dapat membantu Manajemen Layanan Teknologi Informasi pada Aplikasi Bri Mobile untuk mengatasi masalah tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis maturitas atau pengukuran sejauh mana proses operasional pemberian layanan pada aplikasi Brimo berbasis TI telah sesuai dengan kerangka kerja ITIL versi 3 domain Service Operation. Analisis dilakukan terhadap proses manajemen insiden dan manajemen

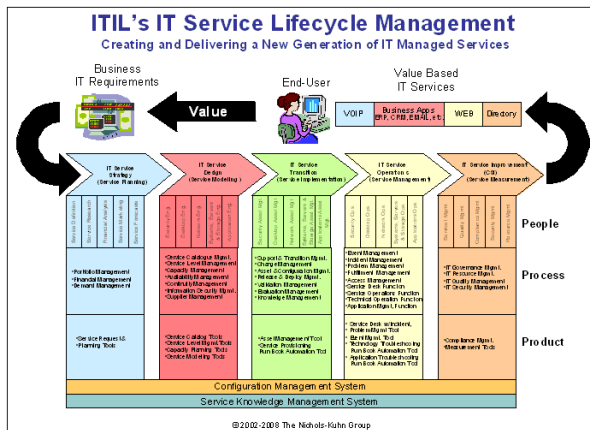
masalah, dan hasil evaluasi diberikan berupa rekomendasi yang didasarkan pada hasil analisis maturitas tersebut. Selanjutnya, rekomendasi yang diberikan akan diimplementasikan untuk memperbaiki proses operasional pemberian layanan pada aplikasi Brimo.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang dapat digunakan dalam penelitian analisis manajemen pelayanan perbankan pada aplikasi Brimo berbasis TI menggunakan framework ITIL 3 adalah metode deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif digunakan untuk mendeskripsikan dan menganalisis data yang bersifat kualitatif, seperti pandangan, opini, dan persepsi dari responden[7] terkait pelayanan perbankan pada aplikasi Brimo.

Metode penelitian ini melibatkan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Responden yang diambil dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Brimo yang sudah melakukan transaksi perbankan menggunakan aplikasi tersebut.

Untuk melakukan analisis manajemen pelayanan perbankan pada aplikasi Brimo berbasis TI menggunakan framework ITIL 3, metode yang sesuai adalah dengan mengikuti ITIL 3 Service Management Lifecycle. ITIL 3. Keuntungan menggunakan ITIL 3 Service Management Lifecycle adalah Dengan mengikuti proses yang telah ditetapkan dalam ITIL 3, bank dapat meningkatkan kualitas layanan, mengurangi biaya operasional, dan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap bank. Selain itu, ITIL 3 juga membantu bank untuk meningkatkan fleksibilitas dalam merespon perubahan permintaan pasar dan meningkatkan kecepatan pengenalan layanan baru. [8]



Gambar 1. Siklus Service Management Lifecycle. [9]

Service Management Lifecycle terdiri dari lima tahap,[10] yaitu:

a) Strategi Layanan (Service Strategy)

Tahap ini berkaitan dengan pengembangan strategi layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan tujuan bisnis bank. Pada tahap ini, diperlukan analisis pasar dan pelanggan untuk memastikan bahwa layanan yang disediakan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.

b) Desain Layanan (Service Design)

Tahap ini berkaitan dengan rancangan layanan yang akan diberikan kepada pelanggan. Pada tahap ini, bank perlu merancang layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan memastikan bahwa layanan tersebut dapat diimplementasikan dengan baik.

c) Transisi Layanan (Service Transition)

Tahap ini berkaitan dengan proses perubahan atau pengenalan layanan baru ke dalam lingkungan produksi. Pada tahap ini, bank perlu memastikan bahwa perubahan atau pengenalan layanan baru dapat dilakukan dengan sukses dan dapat memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan.

d) Operasi Layanan (Service Operation)

Tahap ini berkaitan dengan proses operasional layanan yang disediakan oleh bank. Pada tahap ini, bank perlu memastikan bahwa layanan yang disediakan berjalan dengan baik dan efisien serta dapat memenuhi SLA (Service Level Agreement) yang telah disepakati.

e) Pemantauan Layanan (Continual Service Improvement)

Tahap ini berkaitan dengan pengukuran dan pemantauan kinerja layanan yang disediakan oleh bank. Pada tahap ini, bank perlu memantau kinerja layanan dan mengambil tindakan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan.

Dalam melakukan analisis manajemen pelayanan perbankan pada aplikasi Brimo berbasis TI menggunakan framework ITIL 3, perlu dilakukan analisis terhadap keempat tahap tersebut. Dengan melakukan analisis pada setiap tahap tersebut, bank dapat memastikan bahwa layanan yang disediakan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan dapat dijalankan dengan efektif dan efisien.[11]

3. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis manajemen pelayanan perbankan pada aplikasi Brimo yang berbasis TI menggunakan framework ITIL 3. Dalam penelitian ini, digunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi.[12]

Berikut ini adalah tabel pertanyaan wawancara yang dilakukan kepada Nasabah dan Manajer Pelayanan

Bank BRI KCP Palembang terkait analisis manajemen pelayanan perbankan pada aplikasi Brimo

Tabel 1 Tabel Wawancara

No	Topik Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana pengalaman penggunaan aplikasi Brimo berbasis TI?	Penggunaan aplikasi Brimo berbasis TI cukup mudah dan nyaman digunakan.
2	Apa yang menjadi kelebihan dari aplikasi Brimo berbasis TI?	Aplikasi Brimo berbasis TI memiliki fitur yang lengkap, seperti pembayaran tagihan, transfer antar bank, pembelian pulsa, dan lain-lain.
3	Apa yang menjadi kekurangan dari aplikasi Brimo berbasis TI?	Terkadang aplikasi Brimo berbasis TI mengalami downtime yang cukup lama.
4	Bagaimana penggunaan aplikasi Brimo berbasis TI dapat ditingkatkan?	Peningkatan kualitas layanan support teknis dan pengelolaan perubahan yang lebih efektif dan efisien.
5	Bagaimana respon tim IT dalam menangani permintaan dukungan teknis terkait aplikasi Brimo berbasis TI?	Tim IT cukup responsif dalam menangani permintaan dukungan teknis.
6	Bagaimana efektivitas dan efisiensi pengelolaan perubahan pada aplikasi Brimo berbasis TI?	Pengelolaan perubahan masih perlu ditingkatkan agar lebih efektif dan efisien.
7	Apakah aplikasi Brimo berbasis TI sudah memenuhi regulasi dan kebijakan yang berlaku?	Sudah memenuhi regulasi dan kebijakan yang berlaku.
8	Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi Brimo berbasis TI?	Tingkat kepuasan pengguna cukup tinggi.
9	Bagaimana tingkat gangguan (downtime)	Terkadang mengalami

	pada aplikasi Brimo berbasis TI?	downtime yang cukup lama.
10	Apa yang menjadi harapan pengguna terhadap layanan aplikasi Brimo berbasis TI di masa depan?	Adanya peningkatan kualitas layanan dan fitur yang lebih lengkap.

Tabel 2 Tabel Observasi

No	Variabel	Hasil
1	Jumlah permintaan dukungan teknis (support tickets) dari pengguna aplikasi Brimo berbasis TI	Rata-rata 200 permintaan dukungan teknis per hari.
2	Waktu rata-rata penyelesaian permintaan dukungan teknis	3 jam
3	Tingkat keluhan dan masalah yang muncul pada aplikasi Brimo berbasis TI	Keluhan dan masalah muncul terutama saat terjadi downtime pada aplikasi.
4	Jumlah perubahan atau upgrade yang dilakukan pada aplikasi Brimo berbasis TI	Rata-rata 1 perubahan atau upgrade setiap 2 bul

Berdasarkan Hasil Wawancara dan hasil Observasi kepada Pihak Manajer Pelayanan Bank BRI KCP Palembang ditemukan beberapa evaluasi, antara lain :

Ketersediaan fitur dan layanan: Berdasarkan wawancara, pengguna mengeluhkan bahwa beberapa fitur dan layanan tidak tersedia di aplikasi Bri Mobile. Beberapa fitur yang diinginkan oleh pengguna, seperti pembelian pulsa, pembayaran PLN, dan pengajuan kartu kredit tidak dapat dilakukan melalui aplikasi tersebut. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi dan pengembangan fitur-fitur dan layanan baru untuk memenuhi kebutuhan pengguna.

Performa dan kecepatan: Beberapa pengguna mengeluhkan bahwa aplikasi Bri Mobile terkadang lambat dan terhenti saat digunakan. Hal ini dapat mempengaruhi kenyamanan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi dan perbaikan terhadap performa dan kecepatan aplikasi.

Kualitas layanan dukungan: Beberapa pengguna mengeluhkan bahwa layanan dukungan pelanggan yang

diberikan oleh tim support Bri Mobile tidak memuaskan. Ada pengguna yang mengeluhkan bahwa mereka sulit untuk menghubungi tim support dan mendapatkan solusi yang memuaskan untuk masalah mereka. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi dan perbaikan terhadap kualitas layanan dukungan pelanggan yang diberikan oleh tim support.

Keamanan: Beberapa pengguna mengeluhkan bahwa aplikasi Bri Mobile terkadang tidak aman dan mudah diretas. Hal ini dapat membahayakan data pribadi pengguna dan transaksi perbankan yang dilakukan melalui aplikasi tersebut. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi dan perbaikan terhadap sistem keamanan aplikasi.

Berdasarkan hasil evaluasi tersebut, beberapa rekomendasi yang dapat diberikan untuk manajemen Bri Mobile adalah sebagai berikut:

a. Strategi Layanan (Service Strategy)

Pada tahap strategi layanan, bank perlu memastikan bahwa layanan yang disediakan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan tujuan bisnis bank. Analisis pasar dan pelanggan perlu dilakukan untuk mengetahui kebutuhan dan harapan pelanggan, serta persaingan pasar. Dalam konteks aplikasi Brimo, bank perlu memastikan bahwa aplikasi Brimo dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dalam melakukan transaksi perbankan dan dapat memperkuat citra perbankan di pasar.

b. Desain Layanan (Service Design)

Pada tahap desain layanan, bank perlu merancang layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan memastikan bahwa layanan tersebut dapat diimplementasikan dengan baik. Dalam konteks aplikasi Brimo, bank perlu merancang layanan yang mudah digunakan, aman, dan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Selain itu, bank perlu memastikan bahwa aplikasi Brimo dapat diintegrasikan dengan sistem perbankan yang sudah ada dan dapat diimplementasikan dengan baik.

c. Transisi Layanan (Service Transition)

Pada tahap transisi layanan, bank perlu memastikan bahwa perubahan atau pengenalan layanan baru dapat dilakukan dengan sukses dan dapat memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan. Dalam konteks aplikasi Brimo, bank perlu memastikan bahwa aplikasi Brimo dapat diterapkan dengan baik pada sistem perbankan yang sudah ada dan dapat beroperasi secara efektif. Selain itu, bank perlu memastikan bahwa pengguna dapat menggunakan aplikasi Brimo dengan mudah dan dapat memahami cara penggunaannya.

d. Operasi Layanan (Service Operation)

Pada tahap operasi layanan, bank perlu memastikan bahwa layanan yang disediakan berjalan dengan baik

dan efisien serta dapat memenuhi SLA (Service Level Agreement) yang telah disepakati. Dalam konteks aplikasi Brimo, bank perlu memastikan bahwa aplikasi Brimo dapat beroperasi dengan stabil dan dapat memproses transaksi perbankan dengan cepat dan akurat. Selain itu, bank perlu memastikan bahwa pengguna aplikasi Brimo dapat mengakses layanan perbankan dengan mudah dan aman.

e. Pemantauan Layanan (Continual Service Improvement)

Pada tahap pemantauan layanan, bank perlu memantau kinerja layanan dan mengambil tindakan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan. [14] Dalam konteks aplikasi Brimo, bank perlu memantau kinerja aplikasi Brimo dan mengambil tindakan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan, seperti mengoptimalkan kinerja aplikasi, meningkatkan keamanan, dan menambah fitur baru yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi framework ITIL 3 pada aplikasi Brimo dapat meningkatkan manajemen pelayanan perbankan. Penggunaan framework ITIL 3 Service Management Lifecycle yang meliputi strategi layanan, desain layanan, transisi layanan, operasi layanan, dan pemantauan layanan dapat membantu bank dalam mengelola dan meningkatkan kualitas layanan [13] pada aplikasi Brimo.

Secara keseluruhan, dengan mengikuti ITIL 3 Service Management Lifecycle, bank dapat meningkatkan kualitas layanan yang disediakan pada aplikasi Brimo berbasis TI. Dengan meningkatkan kualitas layanan, bank dapat memperkuat hubungan dengan pelanggan dan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap bank.. [15]

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis manajemen pelayanan perbankan pada aplikasi Brimo berbasis TI menggunakan framework ITIL 3, dapat disimpulkan bahwa ITIL 3 sangat relevan dan efektif dalam meningkatkan kualitas layanan perbankan. Dengan mengikuti ITIL 3 Service Management Lifecycle, bank dapat memastikan bahwa layanan yang disediakan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan dapat dijalankan dengan efektif dan efisien. Bank juga dapat memastikan bahwa layanan yang disediakan dapat terus meningkatkan kualitasnya melalui pemantauan dan evaluasi secara terus menerus.

Dalam era digital saat ini, aplikasi perbankan menjadi salah satu sarana yang banyak digunakan oleh masyarakat untuk melakukan transaksi keuangan. Oleh karena itu, penting bagi bank untuk meningkatkan kualitas layanan pada aplikasi perbankan agar dapat

memperkuat hubungan dengan pelanggan dan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap bank. Dengan menggunakan ITIL 3 sebagai metode analisis, bank dapat memastikan bahwa layanan perbankan yang disediakan pada aplikasi Brimo berbasis TI dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan dapat dijalankan dengan efektif dan efisien.

Reference

- A. Fauzi, D. Ade, and A. Hendriadi, "ANALISIS PENGELOLAAN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN IT INFRASTRUCTURE LIBRARY VERSI 3.0 AREA SERVICE OPERATION (STUDI KASUS: UNIVERSITAS SINGAPERBANGSA KARAWANG)."
- S. Wahono and H. Ali, "PERANAN DATA WAREHOUSE, SOFTWARE DAN BRAINWARE TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN (LITERATURE REVIEW EXECUTIVE SUPPORT SISTEM FOR BUSINESS)," vol. 3, no. 2, 2021, doi: 10.31933/jemsi.v3i2.
- Tata Sutabri, " Analisis Manajemen Pelayanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL Versi 3 pada Unit Operasional," *JURNAL PENDIDIKAN DAN KONSELING*, vol. 5, no. Nomor 1, pp. 4708-4712, 2023.
- S. Kom. , M. K. B. H. S. E. , M. M. Aditya Ahmad Fauzi, *PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DI BERBAGAI SEKTOR PADA MASA SOCIETY 5.0*, 1st ed., vol. I. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.
- M Khairul Anam and Ade Riyanda Putra, "AUDIT TEKNOLOGI INFORMASI PADA SISTEM PERKREDITAN ONLINE TERPADU BANK XYZ CABANG PERAWANG MENGGUNAKAN ITIL V3," *JURNAL Manajemen dan Sistem Informaika*, vol. 3, no. 2, 2020.
- Y. Rahmawati *et al.*, "PERANCANGAN SISTEM MANAJEMEN INSIDEN LAYANAN TI PADA PT. POS INDONESIA KOTA BALIKPAPAN," *Junal Sistem Informasi Ilmu Komputer Prima*, vol. 4, no. 1, 2020.
- S. Pd. , M. M. Dr. Muhammad Ramdhan, *Kumpulan Metode Penelitian* . Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2021.
- I. K. S. Kusumawardani and T. Hidayat, "Implementation of ITIL Service Management on Bank ABC," *International Conference on Information Management and Technology (ICIMTech)*, 2019.
- Marissa Utami, "Survey Paper: Perbandingan Agile Process Development Method(SCRUM dan RUP)," *JSAI: Journal Scientific and Applied Informatics*, pp. 113-117, 2022.
- A. W. Dr. Eng and Gabrielle Petrina Lee Barnabas, "Siklus Service Management Lifecycle. ," *Artikel Binus University Technology*, 2020.
- Zahro Halimatus, "Analisis Siklus Hidup Produk (Product Life Cycle) dan Segmentasi Pasar Tabungan Faedah BRISyariah iB di BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Banyuwangi Genteng," Universitas Islam Negeri KH Achmad Shidiq Jember, Jember, 2020.
- I Made Laut Mertha Jaya, *Buku di Google Play Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif: Teori, Penerapan, dan Riset Nyata*, Pertama., vol. 1. Yogyakarta, DI Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2020.
- A. Rosano and D. Sudaradjat, "Pemeriksaan Maturitas Manajemen Infrastruktur Bagian Pusat Data Bank XYZ Menggunakan Kerangka Kerja ITIL V.3," *Remik: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, vol. 7, no. 2, 2023, doi: 10.33395/remik.v7i2.12191.
- S. S. Hilabi, U. Buana, P. Karawang, and B. Huda, "TechnoXplore Jurnal Ilmu Komputer & Teknologi Informasi," 2019.
- Y. Priatama, A. Nugroho, and M. N. N. Sitokdana, "EVALUASI TATAKELOLA TEKNOLOGI INFORMASI DI PD BPR BANK BAPAS 69 MAGELANG MENGGUNAKAN ITIL V3 DOMAIN SERVICE STRATEGY," 2019.