

ABSTRAK

ANALISIS TINGKAT KINERJA APLIKASI SISTEM E-OL (ELEKTRONIK ORDER LMP) DI CREDIT OPERATIONS GROUP – PT BANK MANDIRI (PERSERO) TBK DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

Devi Aryandini Mulyadi

15/387247/PEK/20797

Bank Mandiri sebagai salah pemain besar di industri perbankan di Indonesia, memiliki komitmen untuk membangun hubungan jangka panjang yang didasari atas kepercayaan baik dengan nasabah bisnis maupun perorangan. Menghadapi kondisi persaingan yang semakin meningkat, Bank Mandiri dituntut untuk dapat melakukan perbaikan secara berkesinambungan dalam memberikan pelayanan terbaik dengan proses yang cepat untuk mendukung pertumbuhan bisnis. Manajemen melihat perlu adanya percepatan proses pada LMP (Loan and Maintenance Process) section dalam melakukan order posting yang diberikan. Hal tersebut bertujuan untuk memberikan layanan prima kepada nasabah dari segi kecepatan dan kepastian posisi order dalam mendukung pencapaian target bisnis.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja sistem Elektronik Order LMP (E-OL) dan memberikan arah penyempurnaan dalam pengembangan E-OL. Penelitian ini menggunakan standar ISO 25010:2011 dalam seleksi karakteristik/kategori dan metode Importance Performance Analysis (IPA) sebagai analisis perbandingan penilaian pengguna terhadap tingkat kepentingan dari kualitas layanan (importance) dengan tingkat kinerja kualitas layanan (performance) yang kemudian digambarkan ke dalam Importance-Performance Matrix (IPM) dengan menentukan skala prioritas perbaikan atribut kualitas pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat tiga atribut yang dianggap penting oleh pengguna namun tidak terlaksanakan dengan baik oleh perusahaan, sehingga perusahaan wajib memenuhi ekspektasi dengan meningkatkan kemampuan sistem E-OL yaitu interaksi dengan fungsi/fitur di E-OL sangat mudah dilakukan oleh pengguna, user E-OL dapat menggunakan mengakses secara bersamaan tanpa mengalami gangguan dan Data yang tetap terjaga integritas dan konsistensinya setelah fitur baru menggantikan fitur lama lama selesai dikembangkan developer.

Kata kunci: Kinerja, ISO 25010:2011, *Importance Performance Analysis* (IPA)

ABSTRACT

ANALYSIS OF E-OL SYSTEM APPLICATION (ELEKTRONIK ORDER LMP) PERFORMANCE AT CREDIT OPERATIONS GROUP – PT BANK MANDIRI (PERSERO) TBK WITH IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) METHOD

Devi Aryandini Mulyadi

15/387247/PEK/20797

Bank Mandiri as one of the major players in the banking industry in Indonesia, is committed to building long-term relationships based on trust with both business customers and individuals. Facing increasingly competitive conditions, Bank Mandiri is required to be able to make continuous improvements in providing the best service with a fast process to support business growth. Management sees the need to accelerate the process in the Loan and Maintenance Process (LMP) section in order to order the posts given. It aims to provide excellent service to customers in terms of speed and certainty of order positions in supporting the achievement of business targets.

The purpose of this method is to analyze the performance of the Electronic Order LMP (E-OL) system and provide direction for improvement in the development of E-OL. This research use ISO 25010: 2011 standard in the selection of characteristics / categories and the Importance Performance Analysis (IPA) method as a comparative analysis of user ratings of importance of service quality (importance) with the level of service quality performance (performance) which is then described in Importance- Performance Matrix (IPM) by determining the priority scale to improve service quality attributes.

The result from this research shows that there are three attributes considered important by the user but are not well implemented by the company, so the company must meet expectations by increasing the ability of the E-OL system, namely interaction with functions / features in E-OL is very easy for users, user E - OL can use access simultaneously without experiencing interference and data that is maintained and the integrity and consistency after new features replace the old features completed by the developer.

Key words: *Performance, ISO 25010:2011, Importance Performance Analysis (IPA)*