

Bab I

Pendahuluan

1.1. Latar belakang Permasalahan

Pada saat ini di Indonesia, jumlah pengguna Internet dan piranti-piranti mobile seperti telepon seluler dan PDA semakin banyak. Pertumbuhan jumlah pengguna telepon seluler bahkan meningkat lebih pesat dibandingkan jumlah pengguna Internet. Bagi institusi-institusi finansial seperti Bank, jumlah yang besar ini merupakan peluang untuk menjaring nasabah baru, serta mempertahankan nasabah lama dengan memberikan nilai lebih dalam layanannya melalui pemanfaatan media Internet dan piranti mobile. Perkembangan teknologi ini sekaligus meningkatkan *barrier to entry*, yang mengharuskan setiap Bank yang ingin menambah dan mempertahankan nasabahnya untuk terus mengikuti perkembangan serta memperluas cakupan layanannya sesuai dengan harapan nasabah dalam memperoleh jasa perbankan yang praktis, cepat, dan aman.

Media Internet telah merubah model bisnis tradisional yang sudah lama berlaku, dan memungkinkan Bank untuk lebih mempermudah nasabahnya dalam memperoleh layanan perbankan yang dapat diakses kapan saja, dari mana saja, dengan aman dan cepat. Hal ini memberikan peluang bagi Bank untuk memperluas cakupan dan memberikan layanan yang tidak saja secara tradisional melalui transaksi pada Kantor cabang dan ATM, namun juga memanfaatkan media Internet dan piranti Mobile dalam memberikan layanannya. Bank Syariah Mandiri telah menerapkan layanan E-Delivery, termasuk didalamnya adalah Internet Banking dan Mobile Banking

Dalam melakukan pengembangan infrastruktur yang akan digunakan untuk E-Banking, selalu terdapat dua pilihan pengembangan, yaitu antara melakukan *outsourcing*, atau *in-house*, baik untuk pemilihan sistem aplikasi yang digunakan maupun untuk pengadaan hardware. Trend yang ada saat ini adalah untuk melakukan *outsourcing* bagi aktivitas-aktivitas yang bukan merupakan *core-business* perusahaan, dengan pertimbangan bahwa pihak *outsourcer* memiliki kompetensi dan pengalaman yang lebih baik dalam mengembangkan sistem dibandingkan dengan pengadaan secara *in-house*. Pilihan untuk melakukan *outsourcing* memang memiliki beberapa potensi kelemahan terutama dalam hal kontrol, tetapi efisiensi dari sistem yang dikembangkan, terutama bila dikembangkan oleh perusahaan yang telah memiliki nama besar dan jumlah klien yang banyak tentu memiliki kualitas yang baik sebagaimana dapat dilihat dari *service level agreement* yang dimilikinya.

Bank Syariah Mandiri, dengan berbagai pertimbangan, lebih memilih untuk melakukan *in-house development* dalam membangun infrastruktur E-Banking. Dari sisi kontrol, *in-house development* yang tidak tergantung pada vendor merupakan pilihan yang baik. Akan tetapi perlu dilihat pula apakah solusi yang dibuat memiliki *quality of service* yang baik. Kecepatan pemrosesan transaksi, tingkat ketersediaan layanan, dan keamanan merupakan indikator yang paling umum terhadap *quality of service* dari suatu layanan *e-business*. Keandalan, keamanan, dan kapasitas merupakan isu utama yang harus menjadi perhatian dalam suatu layanan *e-business*, termasuk E-Banking. Oleh karena itu akan dilakukan evaluasi terhadap infrastruktur E-Banking pada Bank Syariah Mandiri yang diadakan dan dikembangkan secara *in-house* berdasarkan indikator-indikator tersebut untuk memastikan bahwa solusi *in-*

house yang telah ada mampu memenuhi ekspektasi nasabah dalam hal kualitas pelayanan.

1.2 Perumusan masalah.

Berdasarkan latar belakang masalah, dapat diidentifikasi permasalahan dalam menentukan kualitas pelayanan (*quality of service*) dari infrastruktur Internet Banking pada Bank Syariah Mandiri sebagai berikut ini:

- 1) Menu aktivitas apa saja yang banyak diakses oleh pengguna aplikasi internet banking BSM-Net?
- 2) Seberapa siap infrastruktur yang ada dalam menghadapi lonjakan transaksi melebihi aktivitas normal?
- 3) Apakah terdapat *bottlenecks* dalam infrastruktur Internet Banking Bank Syariah Mandiri?
- 4) Seberapa besar tingkat skalabilitas arsitektur Internet Banking pada Bank Syariah Mandiri?

1.3 Batasan Masalah.

- 1) Infrastruktur yang dimaksud dibatasi pada infrastruktur Internet Banking dan Mobile Banking pada Bank Syariah Mandiri. Infrastruktur core-banking tidak termasuk dalam bahasan.
- 2) Analisis terhadap pola perilaku pengguna berdasarkan data log server dibatasi hanya untuk Internet Banking.
- 3) Evaluasi dibatasi hanya pada tingkat kesiapan menghadapi lonjakan transaksi, tingkat skalabilitas arsitektur, dan identifikasi *bottlenecks*.

1.4 Tujuan dan manfaat penelitian.

- 1) Mengetahui dan memberikan saran perbaikan mengenai tingkat kesiapan infrastruktur E-Banking in-house pada Bank Syariah Mandiri dalam menghadapi lonjakan transaksi melebihi normal
- 2) Mengetahui dan memberikan saran perbaikan mengenai tingkat skalabilitas infrastruktur E-Banking pada Bank Syariah Mandiri untuk pengembangan kedepan.
- 3) Melakukan identifikasi dan memberikan saran dalam mengatasi *bottlenecks* yang ada pada infrastruktur E-Banking Bank Syariah Mandiri.

