
IMPLEMENTASI PERANGKAT PREDICTIVE DIALING SYSTEM DAMPAKNYA TERHADAP KINERJA TIM FRONTEND PADA UNIT COLLECTION, BNI CARD CENTER

¹Rina Kurniawati, ²Cyntia Rivatunisa

^{1,2}Program Studi Manajemen Informatika DIV

^{1,2}Politeknik Piksi Ganesha

E-mail: ¹ rina.kurniawati.g@gmail.com; ² cyntiarvtns@gmail.com

ABSTRACT

This research is to know how much impact the implementation of the PDS device on team Frontend performance, Collection Unit, BNI Card Center, Card Business Center Bandung. On the other hand, a credit card as a form of unsecured loans bad credit has the potential to give birth. BNI Bank as one of the credit card issuer bank has a Collection unit on the Card Business division of one of its tasks to restore the company's assets that minimize the number of Net-Performing Loans (NPL). To support these tasks, the BNI Card Center management implements Predictive Dialing System (PDS) device.

In conducting this research, the author uses descriptive research methods Quantitative Analysis. To measure the quality factor of Predictive Dialing System was used Functionality, Usability, Reliability, Performance, and Supportability factor. And to measure Frontend team performance used Kept Account and Kept Payment factor. The Data processing statistics used SPSS 15 for Windows.

The Implementation of PDS devices has given a providing impact or effect of 62.1 percent on Frontend team performance, Collection unit, BNI Card Center, Card Business Center Bandung. Based on test results above proved that the implementation of the PDS has a significant impact in increasing the Frontend team performance. The better implementation of the PDS is expected to improve Frontend team performance on Collection unit, BNI Card Center, Card Business Center Bandung, nor vice versa.

Keywords: *Collection, Frontend, Net-Performing Loans, Predictive Dialing System*

ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar dampak implementasi perangkat PDS terhadap kinerja tim *Frontend* pada Unit *Collection*, BNI Card Center, Sentra Bisnis Kartu Bandung. Di sisi lain kartu kredit sebagai bentuk pinjaman tanpa agunan berpotensi melahirkan kredit macet. Bank BNI sebagai salah satu bank penerbit kartu kredit memiliki unit *Collection* pada divisi Bisnis Kartu yang salah satu tugasnya mengembalikan aset perusahaan sehingga memperkecil angka *Net Performing Loan* (NPL). Untuk mendukung tugas tersebut, manajemen BNI Card Center mengimplementasikan perangkat *Predictive Dialing System* (PDS).

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian Deskriptif Analisis Kuantitatif. Untuk pengukuran faktor kualitas perangkat *Predictive Dialing System* digunakan faktor *Functionality*, *Usability*, *Reliability*, *Performance*, dan *Supportability*. Pengukuran kinerja tim *Frontend* menggunakan faktor *Kept Account* dan *Kept Payment*. Pengolahan data statistiknya menggunakan SPSS 15 for Windows.

Implementasi perangkat PDS mampu memberikan dampak atau pengaruh sebesar 62,1 persen terhadap kinerja tim *Frontend* pada unit *Collection*, BNI Card Center Sentra Bisnis Kartu Bandung. Berdasarkan hasil pengujian terbukti implementasi perangkat PDS memiliki dampak yang signifikan dalam meningkatkan kinerja tim *Frontend*. Semakin baik implementasi perangkat PDS diprediksi akan meningkatkan kinerja tim *Frontend* pada unit *Collection*, BNI Card Center, Sentra Bisnis Kartu Bandung, begitupula sebaliknya.

Kata kunci : *Collection*, *Frontend*, *Net Performing Loan*, *Predictive Dialing System*.

PENDAHULUAN

Pertumbuhan bisnis perbankan pasca krisis moneter semakin berkembang ke arah membaik, hal ini terbukti dengan ketatnya bursa maupun dalam pemasaran produknya secara langsung terhadap konsumen. Dalam menjalankan fungsi perbankan, pihak bank menjembatani antara pemegang saham perusahaan, pemerintah maupun masyarakat. Bank menawarkan berbagai produk jasa perbankan salah satunya dengan penyaluran kredit untuk sektor individu yaitu berbentuk kartu kredit.

Divisi Bisnis Kartu (BSK) atau disebut pula BNI Card Center merupakan salah satu bagian departemen distruktur organisasi di bank BNI. Dalam divisi tersebut terbagi atas beberapa bagian antara lain: promosi dan advertising, layanan cabang, pengembangan produk, penjualan langsung (*direct sales* dan

telemarketing), penjualan tidak langsung, *merchandising* dan layanan nasabah.

Unit *Collection* di SBK Bandung sangat berperan penting dalam memelihara dan menjaga aset perusahaan dalam menghadapi pemegang kartu yang bermasalah dalam melakukan pembayaran. Tim *Frontend* sebagai salah satu tim di unit *Collection* dengan kelolaan nasabah golongan I merupakan tim yang menangani jumlah nasabah terbesar dari sisi banyaknya nasabah & total tagihan (*account & amount*). Rasio antara perkembangan jumlah nasabah yang menunggak khususnya untuk nasabah golongan I dengan jumlah karyawan yang bertugas melakukan penagihan membutuhkan ketersediaan suatu sistem informasi pengolahan data untuk membantu kerja karyawan di unit *Collection* dalam hal penanganan *account* dan pencapaian target sehingga dengan

adanya sistem tersebut kegiatan *Dunning Collection* (penagihan) akan lebih efektif. Menyikapi tantangan tersebut maka pihak manajemen PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. khususnya divisi *BNI Card Center* bekerjasama dengan PT. eGlobal Teknologi Solusindo mengimple-mentasikan suatu perangkat yang bernama *Autodialer Card Collection* atau yang lebih dikenal dengan nama *Predictive Dialing System* (PDS). PDS dirancang untuk mampu membantu Dunner (petugas penagih) dalam melakukan aktivitas *Dunning* secara cepat, dan meningkatkan peluang tersambung langsung dengan nasabah dimana perangkat ini mampu meminimalkan kegiatan manual yang dilakukan dalam proses penagihan tersebut. Seluruh proses alih teknologi melalui implementasi PDS ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi pencapaian target-target unit *Collection* khususnya dan penurunan angka NPL (*Net Performing Loan*) yakni rasio kredit yang menunggak baik bagi SBK sendiri maupun BNI Card Center & PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. pada umumnya.

Beranjak dari latar belakang tersebut, maka penulis tertarik mengangkat suatu kajian dalam penulisan skripsi ini dengan judul “Implementasi Perangkat *Predictive Dialing System* Dampaknya Terhadap

Kinerja Tim *Frontend*, pada Unit *Collection*, BNI Card Center, Sentra Bisnis Kartu Bandung.”

METODE PENELITIAN

Ditinjau dari jenis masalah yang diselidiki, teknik dan alat yang digunakan dalam meneliti, serta tempat dan waktu penelitian dilakukan, penelitian deskriptif dapat dibagi atas beberapa jenis, yaitu :

- a. Metode Survey
- b. Metode Deskriptif Berkesinambungan (*Continuity Descriptive*)
- c. Penelitian Studi Kasus
- d. Penelitian Analisis Pekerjaan dan Analisis
- e. Penelitian Tindakan (*Action Research*)
- f. Penelitian Perpustakaan dan Dokumen

Dalam melakukan penelitian analisis perangkat *Predictive Dialing System* terhadap kinerja Tim *Frontend*, Unit *Collection*, BNI Card Center, Sentra Bisnis Kartu Bandung, penulis menggunakan metode penelitian Deskriptif Analisis kualitatif. Pemilihan metode ini dikarenakan memungkinkan penulis melakukan penyelidikan dengan memberikan gambaran secara mendetail atas implementasi proyek *Atodialer Card Collection* dengan menekankan analisisnya pada data-data *numeric* (angka) sehingga dapat

diketahui hubungan antara variabel yang diteliti.

Desain penelitian yang dilakukan yaitu :

1. Mengidentifikasi Masalah

Penulis mengawali penelitian ini dengan mengidentifikasi permasalahan yang ada di lapangan berdasarkan fakta-fakta yang diperoleh.

2. Merumuskan Masalah

Permasalahan yang teridentifikasi kemudian dirumuskan, sehingga sampai pada suatu titik temu yang memunculkan permasalahan apa yang akan diangkat.

3. Merumuskan Hipotesis

Hipotesis analisis perangkat *Predictive Dialing System* dan dampaknya terhadap *performance* Tim Frontend pada Unit *Collection*, BNI Card Center, SBK Bandung diperlukan untuk sebagai jawaban sementara yang selanjutnya diuji kebenarannya.

4. Menarik Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan uji hipotesis yang telah dilakukan disertai pernyataan yang telah teruji kebenarannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini akan disajikan hasil penelitian dan pembahasan yang diperoleh dari penyebaran angket kepada responden serta data sekunder sebagai sumber data utama dalam

penelitian ini, selain upaya perolehan data melalui observasi, wawancara dan studi pustaka untuk melengkapi data utama. Angket digunakan untuk mengetahui bagaimana implementasi perangkat *Predictive Dialing System* yang terdiri dari 5 butir pernyataan.

Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 12 responden, yaitu *Dunner Tim Frontend* pada unit *Collection*, BNI Card Center Sentra Bisnis Kartu Bandung. Metode yang digunakan untuk mengolah dan menganalisis data pada penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis regresi sebagai alat bantu dalam pengambilan kesimpulan.

Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah karyawan Tim *Frontend*, Unit *Collection* di BNI Card Center, Sentra Bisnis Kartu Bandung. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 12 responden.

Tabel 1. Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	6	50
Perempuan	6	50
Total	12	100

Tabel 2. Usia Responden

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
23 tahun	1	8

24 tahun	3	25
25 tahun	6	50
26 tahun	2	17
Total	12	100

Tabel 3. Status Perkawinan Responden

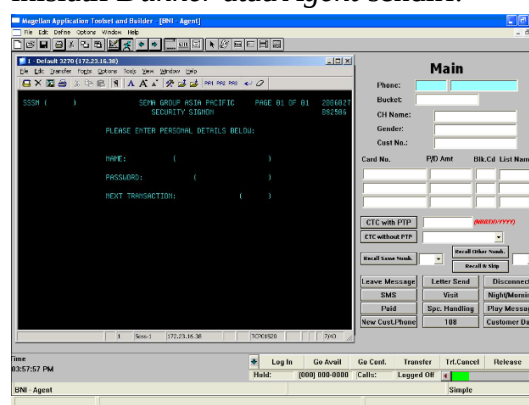
Status Perkawinan	Frekuensi	Persentase (%)
Menikah	2	17
Belum Menikah	10	83
Total	12	100

Tabel 4. Masa Kerja Responden

Masa Kerja	Frekuensi	Persentase (%)
< 6 bulan	2	17
6 bulan - 1 tahun	1	8
1 – 2 tahun	4	33
> 2 tahun	5	42
Total	12	100

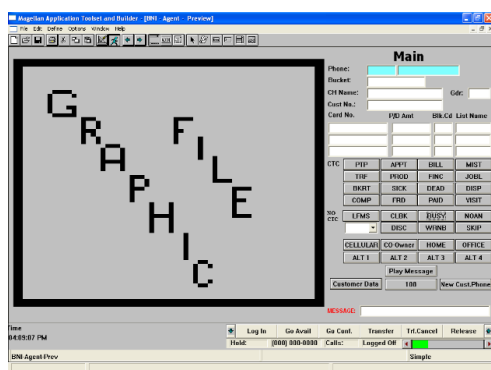
Deskripsi Perangkat Predictive Dialing System yang Berjalan di Tim Frontend, Unit Collection di BNI Card Center, Sentra Bisnis Kartu Bandung

Perangkat *Predictive Dialing System* atau sering disebut pula aplikasi Magellan yang berjalan di Tim *Frontend*, Unit *Collection* di BNI Card Center, Sentra Bisnis Kartu Bandung merupakan perangkat untuk melakukan penagihan yang terdiri dari 2 aplikasi yaitu aplikasi *Predictive* dan aplikasi *Preview*. Aplikasi *Predictive* digunakan apabila sistem peneleponan kepada nasabah dijalankan secara otomatis, dan *Dunner* atau *Agent* akan menerima kontak yang sudah tersambung. Sedangkan aplikasi *Preview* digunakan apabila sistem hanya memberikan data nasabah kepada *Dunner* atau *Agent* dan peneleponan akan dilakukan atas inisiatif *Dunner* atau *Agent* sendiri.



Gambar 1. Tampilan Perangkat Predictive Dialing System (Magellan) dengan aplikasi Predictive.

Aplikasi *Preview* mempunyai layar utama yang berbeda dengan aplikasi *Predictive*, sedangkan untuk layar lainnya adalah sama. Layar utama aplikasi *Preview* dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 2. Tampilan Perangkat Predictive Dialing System (Magellan) dengan aplikasi Preview.

Implementasi Perangkat Predictive Dialing System

Predictive Dialing System (PDS) adalah suatu perangkat yang dipakai pada Divisi Bisnis Kartu khususnya di unit *Collection* SBK Bandung untuk membantu aktivitas penagihan atas tunggakan pemegang kartu kredit BNI. Pada tabel 4.3 disajikan persentase skor tanggapan responden yang berjumlah 12 orang mengenai implemetasi Perangkat *Predictive Dialing System* yang dipakai pada Divisi Bisnis Kartu untuk membantu aktivitas penagihan atas tunggakan pemegang kartu kredit BNI.

Hasil tanggapan responden mengenai implemetasi perangkat *Predictive Dialing System* disajikan sebagai berikut.

Tabel 5. Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Indikator Functionality

Jawaban	Item 1		Item 2		Item 3		Item 4	
	f	%	f	%	f	%	f	%

Sangat setuju	8	66,67	8	66,67	8	66,67	8	66,67
Setuju	4	33,33	4	33,33	3	25,00	4	33,33
Tidak tahu	0	0,00	0	0,00	1	8,33	0	0,00
Tidak setuju	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Sangat tidak setuju	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Total	12	100	12	100	12	100	12	100
Jumlah Skor	56		56		55		56	
% Skor	93,33		93,33		91,67		93,33	

Tabel 6. Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Indikator Usability

Jawaban	Item 5		Item 6		Item 7		Item 8	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Sangat setuju	7	58,33	4	33,33	8	66,67	8	66,67
Setuju	5	41,67	8	66,67	4	33,33	3	25,00
Tidak tahu	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	8,33
Tidak setuju	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Sangat tidak setuju	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00

Jawaban	Item 5		Item 6		Item 7		Item 8	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Total	12	100	12	100	12	100	12	100
Jumlah Skor	55		52		56		55	
% Skor	91,67		86,67		93,33		91,67	

Sumber : Data Primer yang telah diolah

Tabel 7. Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Indikator Reliability

Jawaban	Item 9		Item 10		Item 11	
	f	%	f	%	f	%
Sangat setuju	3	25,00	1	91,67	6	50,00
Setuju	8	66,67	1	8,33	6	50,00
Tidak tahu	1	8,33	0	0,00	0	0,00
Tidak setuju	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Sangat tidak setuju	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Total	12	100	2	100	12	100
Jumlah Skor	50		59		54	
% Skor	83,33		98,33		90,00	
	3%		3%		0%	

Tabel 8. Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Indikator Performance

Jawaban	Item 12		Item 13		Item 14		Item 15	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Sangat setuju	7	58,33	8	66,67	11	91,67	6	50,00
Setuju	5	41,67	4	33,33	1	8,33	5	41,67
Tidak tahu	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	8,33
Tidak setuju	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Sangat tidak setuju	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Total	12	100	12	100	12	100	12	100
Jumlah Skor	55		56		59		53	
% Skor	91,67		93,33		98,33		88,33	

Tabel 9. Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Indikator Supportability

Jawaban	Item 16		Item 17		Item 18	
	f	%	f	%	f	%
Sangat setuju	8	66,67	5	41,67	7	58,33
Setuju	4	33,33	7	58,33	5	41,67
Tidak tahu	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Tidak setuju	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Sangat tidak setuju	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Total	12	100	12	100	12	100
Jumlah Skor	56		53		55	
% Skor	93,33		88,33		91,67	
	3%		3%		7%	

Tabel 10. Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Variabel Implementasi Perangkat Predictive Dialing System

Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor aktual	Kriteria
1. Functionality	223	240	92,92%	Sangat baik
2. Usability	218	240	90,83%	Sangat mudah
3. Reliability	163	180	90,56%	Sangat tinggi
4. Performance	223	240	92,92%	Sangat tinggi

5. Support ability		180	91,11%	Sangat tinggi
Total	991	1.080	91,76%	Sangat baik

Tabel 11. Rangkian Deskripsi Tanggapan Responden Untuk Variabel Implementasi Perangkat *Predictive Dialing System*

No	Item	Indikator	Ukuran	Skor
1	Item 9	Reliability	Tingkat akurasi PDS sesuai fungsi-fungsi dimilikinya	83,33%
2	Item 6	Usability	Tingkat kemudahan mempelajari software PDS disertai dokumentasinya	86,67%
3	Item 15	Performance	Tingkat respon yang diberikan PDS pada beberapa kondisi yang ditentukan dalam penagihan	88,33%
4	Item 17	Supportability	Tingkat adaptasi dimana PDS dapat dipasang	88,33%
5	Item 11	Reliability	Tingkat kehandalan dalam memenuhi kebutuhan pengguna	90,00%
6	Item 3	Functionality	Tingkat ketepatan dalam penyediaan layanan	91,67%
7	Item 5	Usability	Tingkat konsistensi PDS dalam membantu agent/dunner melakukan dunning	91,67%
8	Item 8	Usability	Tingkat kemudahan memantau kontak yg terjadi	91,67%
9	Item 12	Performance	Tingkat kecepatan pemrosesan	91,67%

No	Item	Indikator	Ukuran	Skor
			dalam menyediakan layanan	
10	Item 18	Supportability	Tingkat kemudahan melokalisasi masalah/trouble shooting	91,67%
11	Item 1	Functionality	Tingkat kemampuan PDS dalam memastikan agent/dunner login dengan benar	93,33%
12	Item 2	Functionality	Tingkat kesesuaian Action Code yang disediakan PDS dengan kebutuhan Collection	93,33%
13	Item 4	Functionality	Tingkat kemudahan dalam penyediaan laporan kegiatan dunning	93,33%
14	Item 7	Usability	Tingkat kemudahan pemberian action code	93,33%
15	Item 13	Performance	Tingkat kecepatan dalam penanganan nasabah	93,33%
16	Item 16	Supportability	Tingkat usaha yang diperlukan untuk menguji apakah PDS telah melakukan fungsi-fungsi yang dimaksudkan	93,33%
17	Item 10	Reliability	Tingkat frekuensi keberhasilan panggilan yang tersambung dalam proses penagihan	98,33%
18	Item 14	Performance	Tingkat efisiensi waktu dalam pekerjaan	98,33%

Hasil ranking tanggapan responden pada tabel 11 di atas dapat dilihat bahwa secara umum tanggapan responden terhadap variabel implementasi perangkat *Predictive Dialing System* sudah sangat baik yaitu diatas 84,02%, terkecuali untuk indikator *Reliability* dengan ukuran tingkat akurasi perangkat *Predictive Dialing System* sesuai fungsi-fungsi yang dimilikinya memiliki skor paling rendah diantara ukuran-ukuran yang lainnya, yaitu sebesar 83,33% (Baik). Hal ini dapat disebabkan karena dalam pengoperasian perangkat *Predictive Dialing System* untuk data-datanya diambil dari data yang beberapa datanya tidak *update*.

Berbeda halnya dengan indikator *Performance* dengan ukuran tingkat efisiensi waktu dalam pekerjaan memiliki skor paling tinggi yaitu 98,33%. Implementasi perangkat *Predictive Dialing System* terbukti meningkatkan kinerja karyawan dari sisi efisiensi waktu.

Tabel 12. Pasangan Data Implementasi Perangkat *Predictive Dialing System* (X) dan Kinerja tim *Frontend* (Y) Untuk Perhitungan Korelasi dan Regresi

Respon den	X	Y	X ²	Y ²	XY
1	60,66	45,64	3679,41	2082,90	2768,36
2	76,34	47,46	5827,81	2252,67	3623,27
3	66,83	47,14	4466,33	2221,76	3150,09
4	49,94	33,15	2494,38	1098,90	1655,62
5	68,71	48,88	4720,43	2389,30	3358,35
6	56,77	39,38	3223,00	1551,04	2235,85
7	69,12	31,73	4778,09	1006,94	2193,46
8	43,70	22,01	1909,76	484,62	962,03

Respon den	X	Y	X ²	Y ²	XY
9	46,99	22,84	2208,49	521,69	1073,38
10	69,41	50,40	4818,05	2539,98	3498,25
11	64,18	44,22	4119,00	1955,54	2838,11
12	64,00	52,00	4095,87	2704,38	3328,18
Jumlah	736,66	484,86	46340,63	20809,71	30684,96

Melalui data tersebut, hipotesis konseptual yang sebelumnya diajukan akan diuji dan dibuktikan melalui uji statistik. Hipotesis konseptual yang diajukan seperti yang telah dituangkan di bab sebelumnya adalah adanya dampak dari implemetasi perangkat *Predictive Dialing System* terhadap kinerja tim *Frontend*. Alat statistik yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana.

Korelasi

Keeratan hubungan antara perangkat implemetasi perangkat *Predictive Dialing System* dengan kinerja tim *Frontend* diukur melalui koefisien korelasi. Korelasi antara implemetasi perangkat *Predictive Dialing System* dengan kinerja tim *Frontend* dihitung menggunakan korelasi *Product Moment*.

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan software SPSS 15 for Windows, diperoleh hasil estimasi besarnya hubungan antara implemetasi perangkat *Predictive Dialing System* dengan kinerja tim *Frontend* pada tabel di bawah ini.

Tabel 13. Korelasi Antara Implementasi perangkat *Predictive Dialing System* (X) dengan Kinerja tim *frontend* (Y)

Correlations		
	Y	X
Pearson Correlation	Y	X
	1.000	.788
	X	.788
	1.000	
Sig. (1-tailed)	Y	X
	.	.001
	X	.001
	.	.
N	Y	X
	12	12
	X	12
	12	12

Berdasarkan hasil perhitungan di atas dapat dilihat bahwa hubungan antara implementasi perangkat *Predictive Dialing System* dengan kinerja tim *Frontend* yang dihitung dengan koefisien korelasi adalah sebesar 0,788. Hal ini menunjukkan terdapat hubungan yang erat/kuat antara implementasi perangkat *Predictive Dialing System* dengan kinerja tim *Frontend* pada unit *Collection*, BNI Card Center Sentra Bisnis Kartu Bandung. Arah hubungan positif menunjukkan bahwa semakin baik implementasi perangkat *Predictive Dialing System* akan membuat kinerja tim *Frontend* semakin tinggi. Demikian pula sebaliknya, semakin tidak baik implementasi perangkat *Predictive Dialing System* akan membuat kinerja tim *Frontend* makin rendah.

Uji Regresi

Selanjutnya untuk menguji dampak implementasi perangkat *Predictive Dialing System* (X) terhadap kinerja tim *Frontend* (Y) pada unit *Collection*, BNI Card Center Sentra Bisnis Kartu Bandung digunakan analisis regresi linier

sederhana menggunakan software SPSS 15 for Windows, sehingga diperoleh hasil regresi implementasi perangkat *Predictive Dialing System* terhadap kinerja tim *Frontend* seperti pada tabel di bawah ini:

Tabel 14. Hasil Analisis Regresi

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	-10.110	12.624		.801
	X	.823	.203	.788	.002

a. Dependent Variable: Y

Melalui hasil regresi yang terdapat pada tabel di atas maka dapat dibentuk sebuah persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -10,110 + 0,823 X$$

Dimana : Y = Kinerja tim *Frontend*

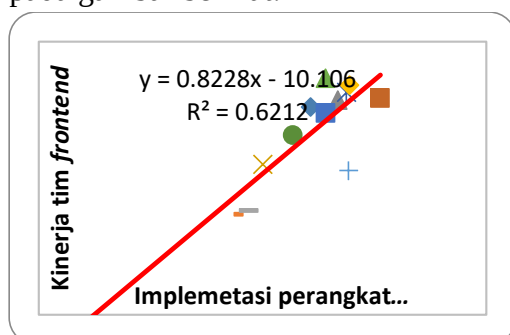
X = Implementasi

perangkat *Predictive Dialing System*

Nilai konstanta (a) sebesar -10,110 menunjukkan nilai rata-rata kinerja tim *Frontend* apabila perangkat *Predictive Dialing System* tidak diimplementasikan. Kemudian nilai koefisien regresi (b) sebesar 0,823 menunjukkan peningkatan kinerja tim *Frontend* pada unit *Collection*, BNI Card Center Sentra Bisnis Kartu Bandung apabila implementasi perangkat *Predictive Dialing System* ditingkatkan sebesar satu satuan.

Dari hasil perhitungan tersebut dapat dilihat bahwa koefisien regresi memiliki tanda positif, artinya semakin baik implementasi perangkat *Predictive Dialing System* diprediksi akan meningkatkan kinerja tim *Frontend* pada unit *Collection*, BNI

Card Center Sentra Bisnis Kartu Bandung. Sebaliknya, semakin tidak baik implemetasi perangkat *Predictive Dialing System* diprediksi akan menurunkan kinerja tim *Frontend* pada unit *Collection*, BNI *Card Center* sentra Bisnis Kartu Bandung. Secara visual hubungan antara implemetasi perangkat *Predictive Dialing System* dengan kinerja tim *Frontend* dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 3. Grafik Hubungan Linier Antara Implementasi perangkat *Predictive Dialing System* Dengan Kinerja tim *Frontend*

Garis lurus yang terdapat pada grafik tersebut menunjukkan hubungan positif (searah) antara implemetasi perangkat *Predictive Dialing System* dengan kinerja tim *Frontend*. Implementasi perangkat *Predictive Dialing System* yang baik diikuti dengan peningkatan kinerja tim *frontend* Pada unit *Collection*, BNI *Card Center* sentra bisnis kartu Bandung.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (*R-square*) merupakan nilai yang digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen terhadap perubahan variabel dependen. Hasil perhitungan koefisien determinasi dengan menggunakan software SPSS 15 for Windows sebagai berikut:

Tabel 15. Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.788 ^a	.621	.583	6.79462

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Nilai *R-square* pada tabel 4.19. menunjukkan besarnya dampak implemetasi perangkat *Predictive Dialing System* yang dilakukan pada unit *Collection*, BNI *Card Center* Sentra Bisnis Kartu Bandung terhadap kinerja tim *Frontend*. Koefisien determinasi dihitung dari nilai koefisien korelasi dengan formula sebagai berikut:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

$$Kd = (0,788)^2 \times 100\% = 62,1\%$$

Koefisien determinasi sebesar 62,1% menunjukkan bahwa 62,1% perubahan yang terjadi pada kinerja tim *Frontend* bisa dijelaskan oleh implemetasi perangkat *Predictive Dialing System*. Artinya implemetasi perangkat *Predictive Dialing System* mampu memberikan dampak atau pengaruh terhadap kinerja tim *Frontend* pada unit *Collection*, BNI *Card Center* Sentra Bisnis Kartu Bandung sebesar 62,1 persen.

Sedangkan sisanya yaitu sebesar 37,9% dipengaruhi variabel lain di luar variabel implemetasi perangkat *Predictive Dialing System*, seperti tingkat kehadiran karyawan.

Pengujian Hipotesis

Setelah koefisien regresi dihitung, selanjutnya hipotesis penelitian yang telah diajukan akan dibuktikan kebenarannya melalui pengujian hipotesis. Hipotesis penelitian yang diajukan adalah “terdapat dampak dari implemetasi perangkat *Predictive Dialing System* pada unit *Collection*, BNI Card Center Sentra Bisnis Kartu Bandung terhadap kinerja tim *Frontend*”. Agar bisa diuji secara statistik, hipotesis penelitian terlebih dahulu diubah atau dituangkan kedalam bentuk hipotesis statistik sebagai berikut.

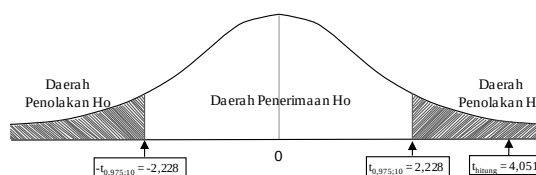
Ho: Implementasi perangkat *Predictive Dialing System* pada unit *Collection*, BNI Card Center Sentra Bisnis Kartu Bandung tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja tim *Frontend*

H₁: $\beta \neq 0$ Implementasi perangkat *Predictive Dialing System* pada unit *Collection*, BNI Card Center Sentra Bisnis Kartu Bandung memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja tim *Frontend*

Selanjutnya menggunakan koefisien korelasi yang diperoleh, akan dilakukan pengujian hipotesis untuk menguji signifikansi dampak implemetasi perangkat *Predictive Dialing System* terhadap kinerja tim *Frontend*. Melalui koefisien korelasi yang diperoleh di atas akan diuji

apakah implemetasi perangkat *Predictive Dialing System* benar-benar dapat meningkatkan kinerja tim *frontend*. Dengan kata lain, akan dilakukan pengujian apakah implemetasi perangkat *Predictive Dialing System* benar-benar merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan kinerja tim *Frontend* pada unit *Collection*, BNI Card Center Sentra Bisnis Kartu Bandung. Nilai statistik uji t dihitung menggunakan rumus sebagai berikut.

Melalui hasil perhitungan di atas diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,051, sementara pada tabel t dengan tingkat kekeliruan 5% dan derajat bebas $(12-2) = 10$ diperoleh nilai t tabel sebesar 2,228 pada pengujian dua arah. Karena t_{hitung} (4,051) lebih besar dari t_{tabel} (2,228), maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan untuk menolak Ho sehingga H₁ diterima, artinya terdapat dampak yang signifikan dari implemetasi perangkat *Predictive Dialing System* pada unit *Collection*, BNI Card Center Sentra Bisnis Kartu Bandung terhadap kinerja tim *Frontend*. Penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa implemetasi perangkat *Predictive Dialing System* pada unit *Collection*, BNI Card Center Sentra Bisnis Kartu Bandung memiliki dampak yang signifikan dalam meningkatkan kinerja tim *Frontend*.



Gambar 4. Grafik Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai dampak implementasi perangkat *Predictive Dialing System* terhadap kinerja tim *Frontend* pada unit *Collection*, BNI Card Center Sentra Bisnis Kartu Bandung, maka pada bagian akhir dari penelitian ini, penulis menarik kesimpulan sekaligus memberikan saran sebagai berikut.

1. Perangkat *Predictive Dialing System* yang dipakai pada Divisi Bisnis Kartu khususnya di unit *Collection* SBK Bandung untuk membantu aktivitas penagihan atas tunggakan pemegang kartu kredit BNI sudah berfungsi dengan baik dan mudah dalam penggunaannya.
2. Perangkat *Predictive Dialing System* memiliki keandalan dengan tingkat pemrosesan data dan tingkat adaptasi yang tinggi, sehingga benar-benar membantu *Dunner/Agent* dalam kegiatan *Dunning* menjadi lebih efektif dan efisien. Secara umum hasil tanggapan responden terhadap implementasi perangkat *Predictive Dialing System* secara total berada dalam katagori sangat

baik dengan persentase skor tanggapan responden 91,76%.

3. Secara keseluruhan implementasi perangkat *Predictive Dialing System* membantu kinerja tim *Frontend* menjadi lebih baik dan memenuhi standar yang ditetapkan oleh pihak manajemen BNI Card Center.
4. Implementasi perangkat *Predictive Dialing System* mampu memberikan dampak sebesar 62,1 persen terhadap kinerja tim *Frontend* pada unit *Collection*, BNI Card Center Sentra Bisnis Kartu Bandung. Berdasarkan hasil pengujian terbukti implementasi perangkat *Predictive Dialing System* pada unit *Collection*, BNI Card Center Sentra Bisnis Kartu Bandung memiliki dampak yang signifikan dalam meningkatkan kinerja tim *Frontend*. semakin baik implementasi perangkat *Predictive Dialing System* diprediksi akan meningkatkan kinerja tim *Frontend* pada unit *Collection*, BNI Card Center Sentra Bisnis Kartu Bandung. Sebaliknya, semakin tidak baik implementasi perangkat *Predictive Dialing System* diprediksi akan menurunkan kinerja tim *Frontend* pada unit *Collection*, BNI Card Center Sentra Bisnis Kartu Bandung.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2007. *Proyek PDS Collection RO : Materi Training Agent*. eGlobal. Jakarta.
- Faustino Cardoso Gomes. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Andi. Yogyakarta.
- Jogiyanto. 2005. *Analisis & Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*. Andi. Yogyakarta.
- Marihot Tua Efendi. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian, dan Peningkatan Produktivitas Pegawai*. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta.
- Moh. Nazir. 2005. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Payaman J. Simanjuntak. 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI. Depok.
- Roger R.Pressman. 2002. *Rekayasa Perangkat Lunak (Pendekatan Praktis)*. Andi. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Alfabeta. Bandung
- Umi Narimawati. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Restu Agung Jakarta.
- Sumber Jurnal :**
- Luqmanul Hakim. 2008. *Analisa Hubungan Investasi Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Perusahaan Studi Kasus Pada PT. XYZ*. Juli. p.1
- Ferry Irawan. 2005. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pola Transaksi Kartu Kredit Studi Kasus : Card Holder Bank X*. Juli. p.2.
- Djatisasongko Tjahjowidjojo. 2005. *Aplikasi Metode Creditrisk+ Dalam Penilaian Resiko Kredit Untuk Segmen Kartu Kredit Pada Bank X*. Desember. p.10
- Muhammad Ridha Suaib. 2008. *Pengaruh Lingkungan, Perilaku, Struktur Organisasi dan Implementasi SI Berbasis Komputer Terhadap Kinerja Karyawan Pemerintah Kabupaten Sorong, Papua*. April. p.125.
- Widodo. 2005. *Studi Karakteristik Nasabah Performing Loan Pada BRI Unit Sidoharjo Kantor Cabang Sragen*. p.3