

PERANCANGAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN *INBOUND* IVR BANK MENGGUNAKAN *PLATFORM* GENESYS PURECLOUD

Seril Amanda^{1*}, Wahyu Noviani Purwanti²

¹Program Studi Sistem Informasi, Universitas Terbuka, Tangerang Selatan, Indonesia

²Program Studi Sistem Informasi, Universitas Terbuka, Tangerang Selatan, Indonesia

*Penulis korespondensi: serilamanda10175@gmail.com

ABSTRAK

Di era digital ini, bank harus mampu memberikan layanan pelanggan yang cepat dan efektif untuk tetap kompetitif. Salah satu solusi yang diadopsi adalah teknologi *Interactive Voice Response* (IVR) berbasis *cloud* menggunakan *platform* Genesys PureCloud. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan dan mengimplementasikan sistem IVR tersebut guna meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan nasabah di sektor perbankan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode *prototyping*, yang memungkinkan pengembangan model awal atau prototype untuk diuji dan disempurnakan berdasarkan umpan balik pengguna. Proses pengembangan mencakup beberapa tahap, termasuk pengumpulan kebutuhan, perancangan prototype awal, simulasi penggunaan sistem, pengujian menyeluruh, evaluasi, dan penyempurnaan prototype. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan teknologi IVR pada *platform* Genesys PureCloud mampu meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan nasabah. Sistem IVR ini dapat mengotomatisasi proses tanggapan awal, menyediakan informasi yang diperlukan, dan mengarahkan panggilan ke agen layanan nasabah jika diperlukan. Evaluasi sistem mengindikasikan bahwa alur IVR dirancang untuk menangani kebutuhan nasabah secara efisien dan responsif. Dengan demikian, penerapan sistem IVR berbasis Genesys PureCloud diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan pelayanan dan efisiensi operasional di sektor perbankan..

Kata kunci: IVR, Genesys PureCloud, prototipe, efisiensi

1 PENDAHULUAN

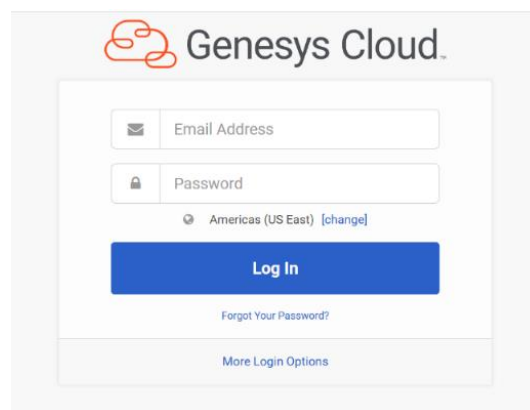
Di era digital ini, bank harus dapat menyediakan layanan pelanggan yang responsif dan efektif untuk tetap kompetitif. Salah satu cara yang dilakukan untuk menerapkan layanan ini yaitu dengan mengadopsi teknologi IVR menggunakan Genesys Purecloud. IVR dirancang sebaik mungkin agar mampu menangani keluhan nasabah dan menanggapi panggilan masuk secara otomatis, mengalihkan nasabah ke departemen yang tepat sesuai permintaan nasabah, dan menyediakan informasi secara otomatis berdasarkan alur yang dirancang pada sistem IVR. Rancangan sistem informasi manajemen berbasis *web* mampu meningkatkan efisiensi operasional perusahaan melalui otomatisasi dan sinkronisasi data. Hal ini relevan dengan kebutuhan bank untuk mengoptimalkan pelayanan melalui teknologi IVR yang inovatif dan efektif (Kustanto & Chernovita, 2021).

Kualitas layanan *call center* secara langsung mempengaruhi loyalitas nasabah bank, dan dalam konteks ini, teknologi IVR menjadi solusi untuk meningkatkan layanan tersebut. Tantangan yang dihadapi adalah bagaimana mengintegrasikan sistem IVR dengan sistem informasi manajemen yang ada untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan nasabah. Pentingnya sistem

informasi manajemen dalam penggunaan *cloud computing*, yang memberikan fleksibilitas dan skalabilitas yang diperlukan untuk mendukung operasional *call center* berbasis *cloud*, sangat ditekankan (Wijoyo et al., 2024).

Pemanfaatan teknologi IVR dapat meningkatkan efisiensi layanan komunikasi dengan mengotomatisasi proses tanggapan awal (Musyarofah & Kusumantara, 2023). Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi dan kualitas layanan berdampak signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan., yang relevan dengan implementasi sistem IVR di sektor perbankan (Fahmi,2023). Kebutuhan untuk menyediakan layanan komunikasi yang cepat dan responsif menjadi kunci utama untuk memenangkan persaingan dalam dunia industri (Hinson, 2019). Selain itu, menurut Muslihudin dan Oktafianto (2016), perancangan sistem informasi yang terstruktur dan efisien guna mendukung operasi bisnis tentu sangat penting untuk diterapkan. Mereka berpendapat bahwa sistem informasi yang baik dan terstruktur harus mampu mendukung berbagai fungsi operasional dan memungkinkan pengambilan keputusan yang tepat dan responsif. Peppers dan Rogers (2022) menyatakan bahwa manajemen pelayanan pelanggan yang baik dapat meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan. Kemampuan menyediakan layanan yang baik sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan dapat meningkatkan hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

Penggunaan *platform* Genesys Purecloud dalam sistem *call center* mampu meningkatkan efektivitas pelayanan dan loyalitas pelanggan. Genesys Cloud adalah *platform* komunikasi dan manajemen pengalaman pelanggan berbasis *cloud* yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang kompleks dari bisnis modern. *Platform* ini menawarkan berbagai layanan kepada bisnis termasuk komunikasi *omnichannel*, analisis data, serta manajemen tenaga kerja.



Gambar 1. Halaman *login* Genesys Cloud

Sumber : <https://login.mypurecloud.com/>

Gambar 1 menunjukkan halaman *login* Genesys Cloud yang merupakan tampilan awal bagi pengguna yang akan mengakses berbagai fitur *platform*, termasuk fitur *architect* untuk merancang alur IVR. Sedangkan Gambar 2 menunjukkan tampilan setelah pengguna *login* dan saat mengakses *platform* Genesys Cloud.



Gambar 2. Tampilan antarmuka *platform* Genesys Cloud
Sumber : <https://login.mypurecloud.com/>

Tujuan penelitian ini adalah untuk merancang sistem informasi manajemen *inbound* IVR bank menggunakan *platform* Genesys Purecloud, dan mengukur dampak implementasi sistem ini terhadap efisiensi operasional serta kepuasan pelanggan. Penelitian ini mengevaluasi pengaruh kualitas layanan, pemanfaatan teknologi informasi, dan nilai pelanggan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan layanan transportasi online (FoEh & Niha, 2022). Hal ini relevan dengan implementasi sistem IVR di sektor perbankan, di mana kualitas layanan dan pemanfaatan teknologi informasi juga memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat dihasilkan panduan praktis bagi bank yang ingin meningkatkan layanan komunikasi mereka *call center* dan mengadopsi teknologi IVR berbasis *cloud* untuk mengoptimalkan operasional. Dengan adopsi teknologi ini, bank diharapkan dapat meraih peningkatan kepuasan pelanggan serta efisiensi yang lebih baik dalam pengelolaan panggilan masuk, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan daya saing dan keberlanjutan bisnis bank.

2 METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah metode *prototype*. Metode *prototyping* adalah model proses yang diterapkan saat berkomunikasi dengan klien untuk mengembangkan aplikasi. *Prototype* tidak menyajikan bentuk sistem yang sepenuhnya lengkap, namun metode ini sangat penting dalam penelitian untuk memberikan gambaran aplikasi yang akurat kepada klien. Dalam metode *prototype* ini, baik pengembang maupun klien mendapatkan keuntungan dalam pembuatan aplikasi, karena model ini memungkinkan adanya pendekatan yang erat antara pengembang dan klien. Pendekatan ini memfasilitasi komunikasi berkelanjutan selama proses pembuatan aplikasi, memungkinkan pengembang untuk mendapatkan umpan balik dari klien yang kemudian digunakan untuk memperbaiki aplikasi yang sedang dikembangkan (Ichwani et al., 2021). Metode ini dipilih untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang teknologi IVR dan sistem informasi manajemen yang terkait dengan *platform* Genesys Purecloud. Sumber informasi utama termasuk jurnal ilmiah, buku, dan laporan operasional yang relevan, yang menyediakan dasar teoritis dan data empiris yang diperlukan untuk mendukung penelitian ini.

Berikut adalah tahapan-tahapan dalam penelitian ini yang telah disesuaikan dengan model yang diimplementasikan:

2.1 Analisis Kebutuhan

Tahapan pertama yaitu mengidentifikasi sistem secara menyeluruh dan meninjau permasalahan yang ada. Dalam hal ini, dilakukan analisis dan identifikasi kebutuhan sistem IVR melalui studi literatur dan analisis dokumen. Tahapan ini dilakukan untuk memahami fitur-fitur yang diperlukan dan konflik yang harus dipecahkan oleh sistem IVR yang akan dikembangkan.

2.2 Perancangan *Prototype*

Prototype ini meliputi perancangan sketsa antarmuka pengguna dan alur kerja utama, misalnya merancang alur panggilan masuk dan bagaimana prosesnya sehingga alur panggilan yang berlangsung dapat diarahkan ke departemen yang lebih tepat. Tahapan ini berfungsi untuk memberikan gambaran awal kepada pengguna sistem IVR mengenai bagaimana sistem akan berfungsi.

2.3 Implementasi Sistem

Prototype yang telah dirancang kemudian digunakan dalam simulasi untuk memastikan bahwa sistem dapat berfungsi dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

2.4 Pengujian Sistem

Pada tahapan ini pengujian dilakukan secara menyeluruh untuk memastikan bahwa semua fitur berfungsi dengan baik dan sesuai dengan harapan pengguna. Pengujian ini meliputi pengujian fungsional dan performa sistem dalam berbagai kondisi simulasi.

2.5 Evaluasi Sistem

Setelah pengujian selesai, evaluasi sistem dilakukan secara menyeluruh untuk memastikan bahwa semua fitur berfungsi dengan baik sesuai kebutuhan. Apabila terdapat kekurangan atau masalah, akan dilakukan perbaikan lebih lanjut sebelum sistem diimplementasikan.

2.6 Evaluasi *Prototype*

Evaluasi *prototype* dilakukan terhadap sistem yang telah dirancang untuk menentukan efektivitasnya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Evaluasi ini meliputi identifikasi kelebihan dan kekurangan dari *prototype* yang dirancang serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan lebih lanjut.

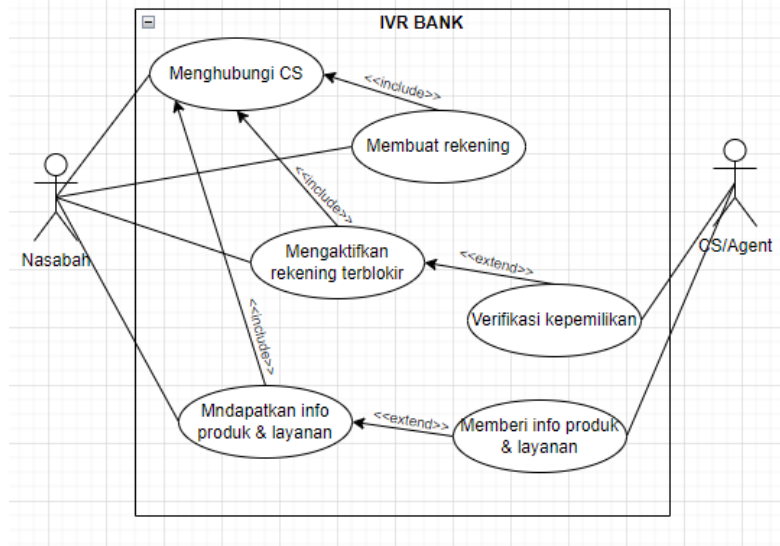
3 HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis

Pada tahapan ini, identifikasi sistem dilakukan dan dipastikan kebutuhan serta tahapan-tahapan yang diperlukan oleh *architect* Genesys PureCloud dalam merancang alur IVR. Sistem akan menyediakan beberapa menu dan submenu layanan bagi pelanggan. Sistem IVR *call center* sendiri bertujuan untuk memudahkan pelanggan dalam mengakses layanan dan informasi menggunakan fitur yang ada di telepon. (Alima & Kusumantara, 2022).

3.2 Perancangan *Prototype*

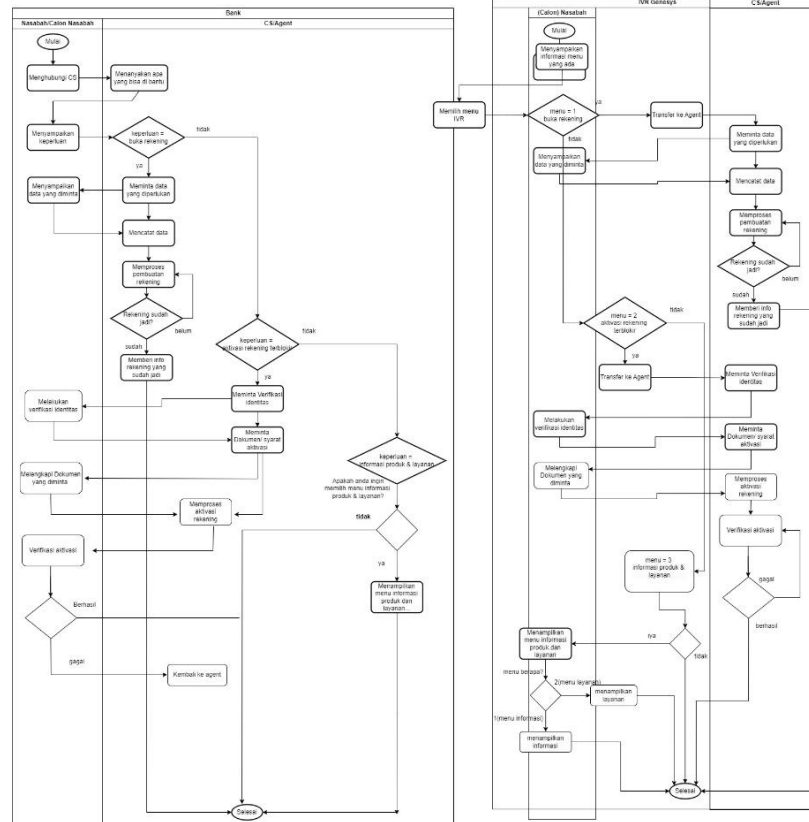
Perancangan alur IVR ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional bank, menyediakan layanan pelanggan yang lebih baik, serta memastikan alur panggilan yang efektif antara bank dan nasabah. Sistem IVR yang terintegrasi dengan sistem informasi manajemen ini diharapkan dapat menangani permintaan dan keluhan nasabah dengan cepat, tepat, dan aman.



Gambar 3. Use case diagram IVR bank

Use case diagram di atas merupakan gambaran interaksi antara nasabah, *customer service* bank, dan sistem IVR. Interaksi yang terjadi dalam diagram tersebut terbagi menjadi tiga menu dan dapat disesuaikan dengan permintaan nasabah, seperti membuka rekening baru, aktivasi rekening terblokir, dan menu Informasi produk dan layanan bank. Dalam diagram ini, nasabah yang akan melakukan panggilan diarahkan langsung ke *customer service* untuk mendapatkan bantuan lebih lanjut. Proses ini meliputi tiga menu sesuai dengan yang tertera pada diagram, dimana proses tersebut melibatkan langkah verifikasi kepemilikan oleh agen layanan pelanggan untuk memastikan autentikasi nasabah. Diagram tersebut juga menggambarkan bagaimana sistem IVR memberikan kemudahan bagi nasabah untuk memperoleh informasi tentang berbagai produk dan layanan bank tanpa harus berbicara langsung dengan agen. Informasi ini disampaikan melalui menu interaktif yang akan membantu nasabah menemukan apa yang mereka butuhkan dengan cepat dan tepat. Selain itu, diagram ini mengilustrasikan relasi yang ada antar *use case*, dimana beberapa tindakan nasabah meliputi atau memperluas tindakan lain, seperti proses verifikasi kepemilikan yang menjadi bagian dari aktivasi rekening terblokir.

Alur kerja sistem IVR digambarkan dalam *flowchart* pada Gambar 4. Alur kerja tersebut menggambarkan mulai dari saat nasabah menghubungi *call center* hingga saat sistem memberikan respons atau mengarahkan panggilan ke agen layanan pelanggan. Nasabah/klien memulai proses dengan memilih menu IVR untuk meminta informasi tentang produk atau layanan. Sistem IVR akan melakukan verifikasi identitas nasabah, jika diperlukan sebelum dilanjut ke langkah berikutnya. Selain itu, *flowchart* ini membantu memahami bagaimana alur IVR dirancang untuk memenuhi kebutuhan nasabah secara efisien dan terstruktur sesuai dengan permintaan dan keluhan nasabah.



Gambar 4 . Flowchart IVR bank

3.3 Implementasi Sistem

Pada tahapan ini dilakukan pengembangan alur IVR Bank pada *platform* Genesys yang meliputi tiga menu, yaitu: “Buka rekening baru, “Aktivasi rekening yang terblokir”, dan “Informasi produk dan layanan bank”. Tahapan ini melibatkan perancangan awal pada *architect* Genesys Cloud, diantaranya yaitu perancangan jadwal (*schedule*) dan data tabel mengenai identitas nasabah. Dalam proses pengembangan ini, sistem IVR harus dipastikan terlebih dahulu bahwa setiap menu dapat diakses dan berfungsi dengan baik sesuai kebutuhan nasabah. Sistem IVR dirancang sedemikian rupa agar mampu menangani panggilan masuk secara otomatis, menyediakan informasi yang diperlukan, serta mengarahkan panggilan ke agen layanan nasabah sesuai dengan permintaan nasabah, sehingga tercipta alur komunikasi yang efisien dan responsif antara nasabah dengan bank.

Rancangan awal sistem IVR pada *platform* Genesys dimulai dengan pengaturan dasar, seperti pembuatan struktur menu, penentuan jalur panggilan, dan disesuaikan dengan sistem perbankan yang ada. Langkah pertama melibatkan pembuatan skenario interaksi untuk setiap menu utama, meliputi:

- **Pembukaan Rekening Baru**

Nasabah yang ingin memperoleh layanan untuk buka rekening baru akan menghubungi *call center* bank, setelah menghubungi *call center* dan memilih menu "Buka Rekening Baru", sistem IVR memberikan informasi tentang persyaratan dan prosedur pembukaan rekening baru. Nasabah dapat memilih untuk menerima informasi ini melalui pesan atau

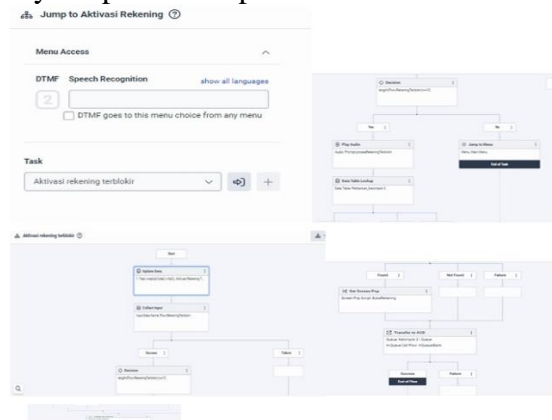
berbicara langsung dengan petugas *call center* untuk bantuan lebih lanjut. Untuk lebih detailnya dapat dilihat pada Gambar 5.



Gambar 5. Tampilan menu pembukaan rekening baru

- **Aktivasi Rekening Terblokir**

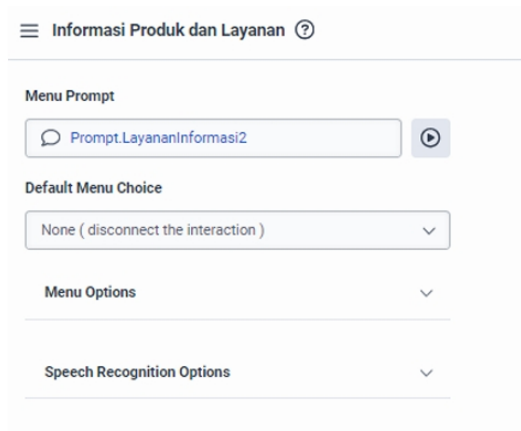
Nasabah yang mengalami kendala rekening terblokir dapat mengaktifkannya dengan memilih menu “Aktivasi Rekening Terblokir”. Sistem IVR akan mengajukan beberapa pertanyaan keamanan untuk verifikasi identitas nasabah. Jika verifikasi berhasil, permintaan aktivasi rekening akan diproses. Jika tidak, nasabah akan diarahkan ke agen. Untuk lebih detailnya dapat dilihat pada Gambar 6 berikut.



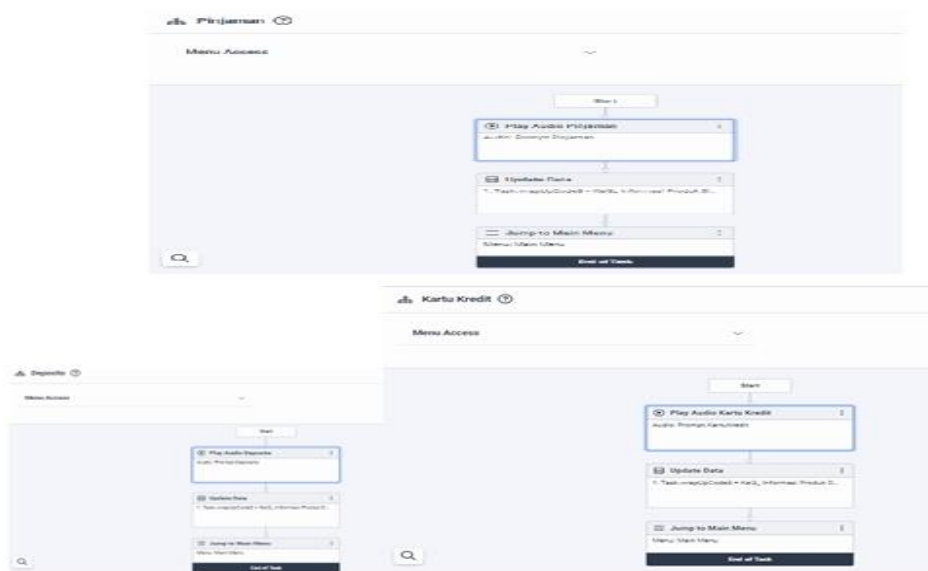
Gambar 6 . Tampilan menu aktivasi rekening terblokir

- **Informasi Produk dan Layanan**

Nasabah dapat memilih menu “Informasi Produk dan Layanan Bank”, jika nasabah ingin mengetahui lebih lanjut tentang berbagai produk dan layanan yang ditawarkan oleh bank. Nasabah dapat memperoleh informasi tambahan terkait informasi produk dan layanan bank melalui pesan atau melalui *call center* bank. Untuk lebih detailnya akan disajikan pada Gambar 7 dan Gambar 8.



Gambar 7. Tampilan *prompt* informasi produk dan layanan bank



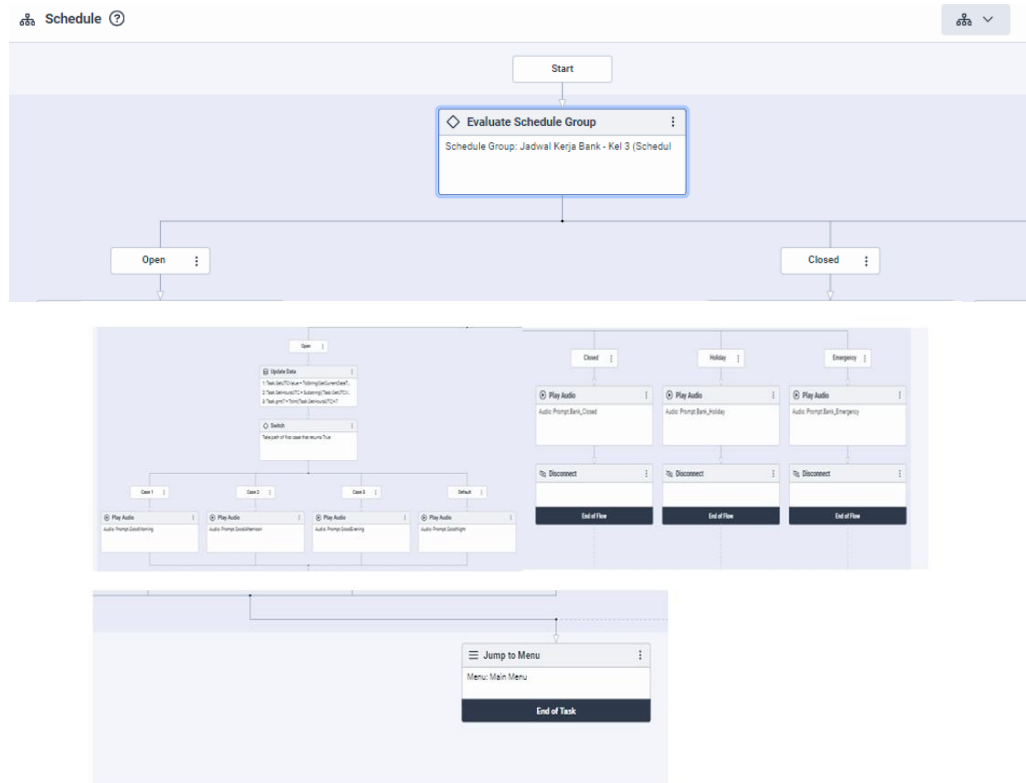
Gambar 8. Tampilan menu informasi produk dan layanan bank

Gambar di atas menggambarkan bagaimana sistem merancang berbagai menu akses untuk layanan seperti pinjaman, kartu kredit, dan deposit, serta pengaturan jadwal operasional *call center* bank untuk memastikan kelancaran sistem IVR yang dirancang. Penjadwalan ini penting untuk menyediakan layanan yang konsisten dan teratur kepada nasabah sesuai dengan jam operasional yang telah ditetapkan.

Tahapan selanjutnya melibatkan perancangan awal pada *architect* Genesys Cloud, diantaranya yaitu:

- **Jadwal (*Schedule*)**

Dalam sistem IVR Genesys Cloud, alur jadwal (*schedule*) yang dirancang bertujuan untuk memastikan bahwa panggilan nasabah diarahkan sesuai dengan jam operasional bank. *Architect* Genesys Cloud merancang penjadwalan operasional bank apakah bank dalam keadaan “open” (buka), “close” (tutup), “holiday” (libur), atau “emergency” (darurat). Menurut jadwal yang telah ditentukan (pagi, siang, dan malam), *prompt* suara yang telah di-*input* dalam *architect* Genesys akan otomatis dimainkan oleh sistem saat bank buka, serta mengarahkan pelanggan ke menu utama untuk memperoleh layanan tambahan. Jika bank tutup, libur, atau dalam keadaan darurat, maka sistem akan otomatis memberikan pesan suara yang sesuai dan mengakhiri panggilan karena tidak sesuai dengan jadwal operasional bank. Penjadwalan ini dibuat untuk memastikan bahwa nasabah mendapatkan informasi yang akurat dan layanan yang tepat sesuai dengan keadaan bank saat itu. Menu *prompt* pada Genesys Purecloud memiliki peran yang sangat penting dalam rancangan sistem IVR. Menu *prompt* ini digunakan untuk memberikan instruksi, petunjuk, dan informasi kepada pelanggan melalui suara. Misalnya, menu *prompt* dapat menyampaikan pesan seperti "Tekan 1 untuk informasi rekening" atau "Tekan 2 untuk berbicara dengan agen," sehingga membantu pengguna menavigasi berbagai opsi yang tersedia dalam sistem IVR. Menu *prompt* juga dapat menyampaikan informasi dinamis, seperti saldo rekening dan status transaksi.



Gambar 9. Alur *schedule* IVR bank



Gambar 10. Jadwal operasional bank

Gambar 10 merupakan tampilan jadwal operasional bank dari tanggal 23 Juni hingga 29 Juni 2024. Jadwal ini diatur dalam format mingguan. Pada hari Minggu, 23 Juni dan hari Sabtu 29 Juni, bank tidak beroperasi. Senin hingga Jumat, bank buka dari pukul 8:00 pagi hingga 5:00 sore, dengan waktu istirahat dari pukul 12:00 siang hingga 1:00 siang, kecuali pada hari Jumat di mana waktu istirahat dimulai dari pukul 11:30 pagi hingga 1:00 siang. Jadwal ini penting untuk memberikan informasi kepada nasabah mengenai waktu operasional bank dan waktu istirahat, sehingga nasabah dapat merencanakan kunjungan dengan lebih baik.

- **Data Tabel**

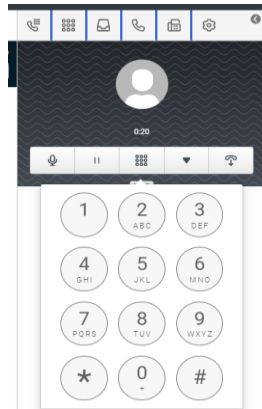
Data tabel pada sistem IVR Bank berisi identitas nasabah mencakup beberapa informasi penting yang akan memudahkan petugas *call center* untuk memberikan pelayanan dengan cepat sesuai dengan identitas yang ada.

<input type="checkbox"/>	User id	Nama Nasabah	Tempat tgl Lahir	NIK	No Telp	Alamat	NoRekening
<input type="checkbox"/>	Adelina002	Adelina Margareta	Cikupa, 22 Januari 2000	1214182040050001	087896985431	Jl. Sudirman No 02	1234567899
<input type="checkbox"/>	Armanda005	Armanda Sanjaya	Kresek, 03 April 2002	1213167020060001	083127469596	Jl. Jatinegara No 05	1234567890
<input type="checkbox"/>	Fadlan001	Fadlan Bakhtiar	Balaraja, 15 Juni 1999	1213173010040001	081230412596	Jl. Bojonegara No 01	1122334455
<input type="checkbox"/>	Rizki003	Rizki Pratama	Cisauk, 10 maret 1997	1213197040020002	087740305691	Jl. Pantura No 03	0
<input type="checkbox"/>	Tania006	Tania Nasution	Pasar Kemis, 30 Desember 1998	1315195020070002	082274869396	Jl. Kenanga No 06	0
<input type="checkbox"/>	Yolaa004	Yolanda	Curug, 25 Agustus 2001	1316194010060001	087721903480	Jl. Merdeka No 04	0

Gambar 11. Tabel identitas nasabah

3.4 Pengujian Sistem

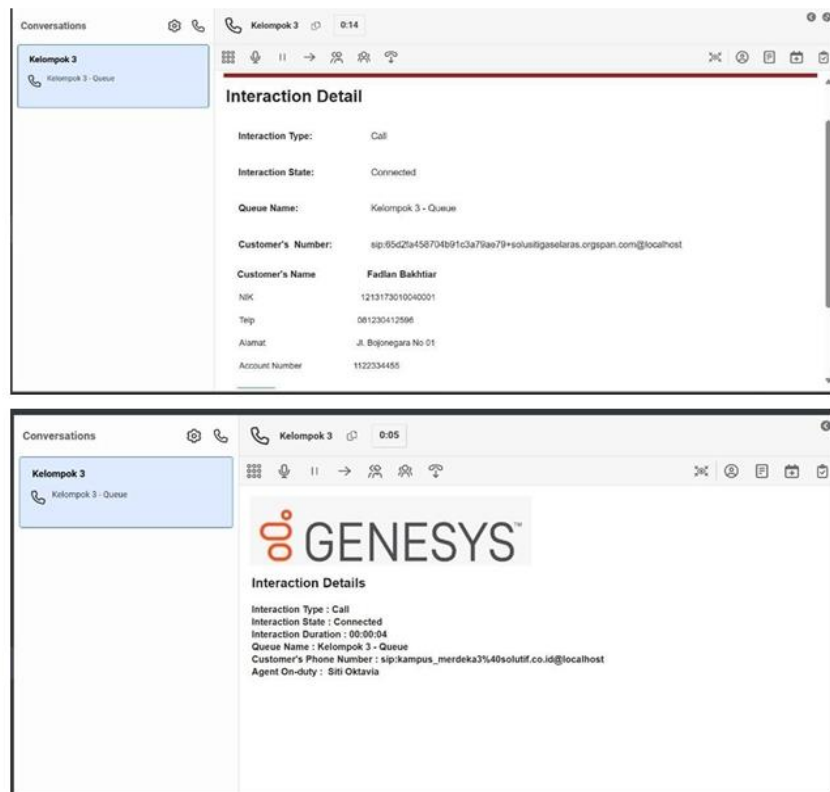
Tahapan pengujian sistem dilakukan dengan uji *task dialing*. Adapun uji *task dialing* yang dilakukan merupakan percobaan panggilan ke *call center* bank menggunakan antarmuka *task dialing* pada Genesys Cloud. Nasabah dapat memasukkan nomor telepon *call center* bank menggunakan *keypad* yang tersedia pada antarmuka *task dialing* di Genesys Cloud. Proses ini dilakukan untuk memastikan bahwa sistem IVR berfungsi dengan baik dan mudah dipahami sebelum diluncurkan secara resmi. Pengujian ini meliputi verifikasi alur panggilan, waktu respon, dan kemampuan sistem IVR untuk mengalihkan panggilan ke agen layanan nasabah.



Gambar 12. Tampilan antarmuka uji *task dialing*.

3.5 Evaluasi Sistem dan Prototype

Evaluasi sistem dan *prototype* melibatkan simulasi interaksi nyata seperti yang ditampilkan dalam Gambar 13. Evaluasi ini dilakukan untuk memastikan bahwa sistem IVR yang dirancang tidak hanya berfungsi sesuai spesifikasi tetapi juga memenuhi kebutuhan pengguna dalam situasi nyata. Simulasi yang dilakukan untuk melihat interaksi panggilan yang terjadi antara nasabah dengan agen pada *platform Genesys cloud*.



Gambar 13. Tampilan detail interaksi agen dan nasabah

Interaksi panggilan yang terjadi antara nasabah dengan agen meliputi: detail panggilan telepon, status panggilan, durasi panggilan, nama antrian (*queue*) tempat panggilan diarahkan, dan

informasi terkait nasabah dan agen yang menerima panggilan tersebut. Tampilan tersebut memberikan gambaran tentang bagaimana panggilan dikelola dan dicatat dalam sistem. Informasi ini berguna untuk memudahkan agen dalam menangani panggilan yang akan terjadi selanjutnya. Selain itu, informasi ini memungkinkan agen untuk mengakses detail penting yang diperlukan untuk memahami konteks panggilan dan memberikan layanan yang lebih efektif kepada nasabah. Dengan mencatat data seperti durasi panggilan dan identitas nasabah, agen dapat memberikan layanan yang lebih personal dan responsif sesuai dengan permintaan nasabah. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengevaluasi keberhasilan sistem IVR ini dalam lingkungan operasional yang sebenarnya.

4 KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan teknologi IVR pada *platform* Genesys PureCloud mampu mengotomatisasi proses tanggapan awal, menyediakan informasi yang diperlukan, dan mengarahkan panggilan ke agen layanan nasabah jika diperlukan. Evaluasi sistem yang dilakukan menunjukkan bahwa alur IVR dirancang untuk menangani kebutuhan nasabah secara efisien dan responsif, yang berguna pada peningkatan efisiensi operasional dan kepuasan nasabah. Hal ini mendukung teori bahwa otomatisasi dalam sistem informasi manajemen dapat meningkatkan efisiensi operasional. Selain itu, sistem IVR ini sangat berperan penting dalam menciptakan komunikasi yang baik dan terstruktur antara nasabah dengan agen layanan bank. Bank disarankan untuk menerapkan dan mengimplementasikan sistem IVR berbasis *cloud* di lingkungan operasional bank yang dapat meningkatkan efektivitas dan keberhasilannya secara nyata dalam pelayanan nasabah. Pengujian secara berkala diperlukan untuk memastikan bahwa sistem IVR dapat berfungsi dengan baik dalam berbagai situasi yang berbeda. Selain itu, pelatihan yang memadai dan rutin dapat membantu agen layanan nasabah dalam menangani berbagai keluhan yang ada, serta mampu mengelola sistem IVR dengan baik pada *platform* Genesys PureCloud sehingga tercipta alur kinerja layanan yang baik dan terstruktur. Pemeriksaan dan penyesuaian berkelanjutan terhadap sistem IVR harus dilakukan berdasarkan umpan balik dari nasabah dan hasil evaluasi kinerja sistem. Hal ini penting untuk memastikan bahwa sistem IVR tetap berfungsi secara optimal dan responsif terhadap kebutuhan nasabah yang terus berkembang dan bertambah. Selanjutnya, pengembangan fitur tambahan dalam sistem IVR, seperti layanan personalisasi berdasarkan preferensi nasabah dan integrasi dengan sistem perbankan lainnya, dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan pengalaman nasabah dan efisiensi operasional kinerja bank.

UCAPAN TERIMAKASIH

Dengan penuh rasa syukur saya menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penulisan karya ilmiah ini. Saya sadar bahwa apa yang telah saya peroleh sejauh ini bukan semata-mata hasil dari jerih payah saya sendiri, tetapi hasil dari keterlibatan semua pihak. Oleh sebab itu, saya mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada Ibu Wahyu Noviani Purwanti selaku dosen pembimbing saya yang telah memberikan dukungan serta bimbingannya selama penulisan karya ilmiah ini. Terimakasih juga kepada Universitas Terbuka atas Panduan yang disediakan sebagai sumber pedoman untuk penulisan karya ilmiah ini, serta kepada keluarga dan teman-teman yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada saya.

DAFTAR PUSTAKA

Alima, S. N., & Kusumantara, P. M. (2023). Rancangan Sistem Call Center Layanan Komunikasi

- Menggunakan Platform Architect Genesys Cloud. *Scan : Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 18(1), 1–4. <https://doi.org/10.33005/scan.v18i1.3606>
- Fahmi, T., Zulkarnen, Z., Ula, T., & Putra, T. D. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Call Center Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Di Kota Banda Aceh. *Warta Dharmawangsa*, 17(4), 1724–1742. <https://doi.org/10.46576/wdw.v17i4.3822>
- FoEh, J., & Niha, S. S. (2022). The Influence of Service Quality, Use of Information Technology and Customer Value on Customer Satisfaction and Loyalty of Online Transportation Services (Literature Review Human Resource Management). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 4(1), 30–43. <https://dinastirev.org/JIMT/article/view/1157>
- Hinson, R. E., Adeola, O., Nkrumah, K. O., Agyinasare, C., Adom, K., & Amartey, A. F. O. (2019). *Customer Service Essentials: Lessons for Africa And Beyond*. Durham, NC: Information Age Publishing, Inc.
- Ichwani, A., Anwar, N., Karsono, K., & Alrifqi, M. (2021). Sistem Informasi Penjualan Berbasis Website dengan Pendekatan Metode Prototype. *Prosiding SISFOTEK*, 5(1), 1–6. https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=FOwZ8hUAAA&pagesize=100&citation_for_view=FOwZ8hUAAA:F9fV5C73w3QC
- Kustanto, G. E. A., & Chernovita, H. P. (2021). Perancangan sistem informasi manajemen berbasis web studi kasus: PT Unicorn Intertranz. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 8(4), 719. <https://doi.org/10.25126/jtiik.2021844849>
- Muslihudin, M., & Oktafianto. (2016). *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Menggunakan Model Terstruktur dan UML*. Yogyakarta: Andi.
- Musyarofah, U. L., & Kusumantara, P. M. (2023). Pemanfaatan Sistem Interactive Voice Response Pada Teknologi Layanan Komunikasi. *Scan : Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 18(2). <https://doi.org/10.33005/scan.v18i2.3601>
- Peppers, D., & Rogers, M. (2022). *Managing Customer Experience and Relationships: A Strategic Framework*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Wijoyo, A., Hidayatulloh, A., Yusup, A. A., & ... (2024). Peran Penting Sistem Informasi Manajemen Dalam Penggunaan Cloud Computing. *TEKNOBIS: Jurnal ...*, 1(6), 472–475. <http://jurnalmahasiswa.com/index.php/teknobis/article/view/877>