

## Evaluasi penggunaan teknologi informasi sebagai sarana pendukung untuk strategi bersaing pada Bank "X"

Rostina, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20452160&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Dengan adanya deregulasi dalam industri perbankan yang bertujuan untuk meningkatkan usaha perbankan mengakibatkan persaingan antar Bank menjadi sangat ketat. Bank perlu memiliki strategi operasi, pemasaran dan pengawasan internal. Untuk memilih strategi yang akan dijalankan perusahaan perlu melakukan analisis faktor internal maupun faktor eksternal. Data/informasi yang akurat dan tepat waktu adalah bahan yang diperlukan dalam analisis faktor-faktor tersebut dan yang sangat menentukan kualitas analisisnya.

Teknologi Informasi bagi suatu jasa Bank adalah keseluruhan aktivitas informasi dan teknologinya yang merupakan suatu upaya yang dapat memberikan data/informasi yang dapat diandalkan dan diperlukan untuk mengelola perusahaan. Tujuan pemakaian Teknologi Informasi dalam perbankan dapat menunjang:

- Peningkatan pelayanan kepada nasabah, untuk mendukung strategi pemasaran Bank.
- Peningkatan analisis keuangan dan administrasi untuk mendukung strategi pengawasan Bank yang terkendali.
- Untuk peningkatan/pengembangan daya jual produk/jasa perbankan untuk mendukung strategi operasional Bank.

Dengan bertambah kompleksnya organisasi perbankan dan semakin banyaknya informasi yang diperlukan, maka akan menimbulkan ledakan informasi yang memerlukan suatu pengaturan. Sistem informasi manajemen mengatur aktivitas informasi dan teknologinya dalam menyediakan kebutuhan data/informasi pemakainya sistem Informasi Manajemen dapat dikelompokkan dalam 3 tingkatan yaitu :

1. Tingkat manajemen stratejik. Manajemen pada tingkat ini lebih memusatkan perhatian pada perencanaan stratejik dengan tujuan jangka panjang. Informasi yang dibutuhkan oleh manajemen pada tingkat ini lebih banyak yang berasal dari luar perusahaan seperti informasi mengenai faktor ekonomi, politik, sosial budaya, teknologi, demografi dan ekologi. Informasi eksternal tersebut sangat diperlukan oleh manajemen stratejik untuk membantu dalam melakukan analisa perusahaan sehingga dapat memanfaatkan peluang yang ada dan menghindari ancaman-ancaman yang akan terjadi pada perusahaan.
2. Tingkat manajemen taktikal. Manajemen pada tingkat ini lebih banyak menggunakan informasi sebagai alat pengawasan dan pengendalian, disamping membantu manajemen tingkat stratejik dengan beberapa laporan-laporan yang mendukung keputusan tingkat stratejik.
3. Tingkat operasional. Cabang adalah salah satu pengguna Sistem Informasi pada tingkat operasional. Data/informasi yang dihasilkan pada tingkat ini adalah salah satu sumber yang harus disajikan kepada tingkat manajemen di atasnya. Kekeliruan yang dihasilkan pada tingkat ini akan berakibat fatal bagi keputusan yang akan diambil oleh tingkat manajemen taktikal dan stratejik. Kualifikasi data sangat ditentukan oleh accuracy, completeness, timeliness dan relevance. Keputusan yang dihasilkan sangat

ditentukan oleh kualitas, karena kualitas data yang buruk atau Garbage In akan menghasilkan Garbage Out (GIGO). Atau Information In Nothing Out (tINO), sehingga Sistem Informasi yang dimiliki tidak dapat menghasilkan apa-apa.

Sistem Informasi pada perusahaan harus dapat memberikan dukungan yang optimal kepada seluruh tingkat manajemen sehingga goals dan objectives perusahaan dapat dicapai.

Pada saat ini Bank X telah mempunyai suatu divisi

khusus yang bertugas mengelola dan mengembangkan data serta memelihara Sistem Informasi yang dapat digunakan untuk mendukung keputusan yang dibuat oleh manajemen dan untuk meningkatkan pelayanan terhadap Nasabah. Sistem Informasi yang sudah dikembangkan dan sudah berproduksi dengan baik adalah Sistem Informasi Pinjaman, Sistem Informasi Ekspor dan Impor, Sistem Informasi General Ledger, Sistem Informasi Giro Rupiah dan Valas, Sistem Informasi Tabungan, Sistem Informasi Deposito berjangka, Sistem Informasi Transfer Rupiah dan Valas, dll.

Sistem yang ada pada saat ini telah menghasilkan laporan untuk tingkat strategis, taktikal dan operasional. Laporan yang dihasilkan belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan informasi yang diperlukan oleh tingkat manajemen sehingga secara keseluruhan belum mampu mendukung keputusan manajemen seperti yang diharapkan.

Dukungan Sistem Informasi untuk tingkat taktikal dan

operasional lebih detail bila dibandingkan dengan tingkat strategis, dimana laporan yang dihasilkan akan mendukung keputusan manajemen tingkat strategis. Namun beberapa laporan yang telah dihasilkan Bank X belum relevan dengan kebutuhan pemakai, karena beberapa pengguna yang seharusnya memerlukan data/informasi rinci diberikan data/informasi yang terlalu agregat atau sebaliknya, sehingga tidak efektif dalam penggunaannya.

Saat ini Sistem Informasi yang terintegrasi baru dikembangkan mengenai Sistem Informasi finansial perusahaan. Agar dapat memberikan dukungan yang optimal Sistem Informasi lain yang perlu diintegrasikan juga adalah informasi non finansial

perusahaan seperti informasi mengenai keadaan sumber daya manusia perusahaan, manajemen perusahaan, pemasaran, ekonomi, politik, sosial budaya, perkembangan teknologi dalam industri perbankan dan informasi mengenai pesaing pada saat ini maupun potensial pesaing. Dengan adanya informasi ini, manajemen dapat melakukan analisis internal maupun eksternal. Melakukan analisis yang tepat dapat menentukan kekuatan dan kelemahan perusahaan, sehingga dapat ditetapkan strategi yang harus dijalankan perusahaan, yang sesuai dengan kondisi pada saat ini maka perusahaan akan tampil lebih kompetitif.

Informasi mengenai sumber daya manusia merupakan hal

yang penting bagi perusahaan, karena sumber daya manusia merupakan suatu sumber daya yang paling menentukan di industri perbankan. Dengan adanya Sistem Informasi mengenai sumber daya manusia dapat memotivasi karyawan dalam melaksanakan tugasnya dengan adanya suatu sistem gaji dengan sistem insentif, sistem promosi dan sistem pelatihan yang tepat, dll.

Dengan semakin tingginya tingkat persaingan pada industri perbankan maka Sistem Informasi Pemasaran sangat dibutuhkan untuk mendukung keputusan yang dibuat oleh manajemen. Sistem Informasi Pemasaran dapat digunakan untuk mengumpulkan, mengevaluasi dan menyebarkan informasi yang tepat dan relevan pada waktunya. Informasi mengenai segmen pasar yang akan dilayani oleh perusahaan merupakan informasi penting untuk menentukan jenis promosi yang akan

dilakukan oleh perusahaan. Kekeliruan dalam melakukan promosi, maka sasaran dalam usaha penetrasi pasar tidak efektif dan tidak efisien.

Untuk mendapatkan informasi mengenai keadaan eksternal perusahaan, maka dapat dilakukan melalui survey dan riset pasar. Informasi yang diperlukan dibatasi pada kebutuhan yang relevan. Riset yang menghasilkan informasi jauh lebih banyak dan kebutuhan yang diperlukan juga inenyebabkan tidak efisien dalam waktu dan biaya. Oleh sebab itu riset harus didukung oleh manajemen stratejik sebagai pengguna hasil riset. Para manajer pada tingkat stratejik harus nierumuskan niasalah yang dihadapi dan inforinasi yang dibutuhkan. Hasil riset kemudian

diolah oleh star ananajenien stratejik untuk menghasiikan suatu laporan Executive Information Systems dengan menggunakan model yang cocok yang disertakan dengan tingkat risiko yang akan dihadapi. Agar lebjh efektif dalam penggunaannya jika laporan dapat disajikan dalam bentuk tabel, grafik dan ratio sesuai dengan kebutuhan tingkat stratejik.

Dalam merancang sistim sebaiknya memenuhi kriteria?

kriteria sebagai berikut:

- membuat sistim yang terintegrasi.
- sistim harus mudah dipelajari dan dioperasikan
- Pembangunan sistim menggunakan metoda non-konvensional dengan memanfaatkan bahasa generasi keempat dan CASE sebagai tools untuk mempermudah dan mempercepat apabila ada perubahan program.
- menggunakan database yang terintegrasi sehingga pengembangan Decision Support Systems dan Executive Information Systems dapat dilakukan dengan mudah dan cepat.
- Pemasukan transaksi secara On Line Transaction

Processing sehingga dapat mengakses data secara online realtime.

Untuk meningkatkan pelayanan terhadap nasabah maka perusahaan dapat melakukan :

- Pelayanan nasabah melalui telepon
- Pelayanan Automatic Teller Machine yang dapat dilakukan secara on-line (langsung ke rekening giro), atau offline (berdasarkan limit dan setiap nasabah).
- Pelayanan Giro dan Tabungan secara on-line di seluruh cabang yang ada.

Dalam hal pemilihan software dapat dilakukan dengan dua cara yaitu membeli program paket atau membuat sendiri program aplikasi. Dalam hal ini harus dipertimbangkan keuntungan dan kerugian dan setiap kemungkinan. Hal yang harus dipertimbangkan bila membeli program paket adalah standar yang berlaku, karena pada umumnya paket dibuat di luar negeri dengan memakai standar yang berlaku pada negara tersebut. Sedangkan bila membuat sendiri akan memerlukan waktu yang lama dalani membangun program dan waktu untuk melakukan uji coba sampai dapat berproduksi. Kemungkinan pemilihan yang akan dipilih perlu dibuatkan Cost and Benefit analisisnya.