Universitas Indonesia Library >> UI - Tesis Open

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 meiuilih strategi yang akan dijalankan perusahaan perlu melakukan analisis faktor internal maupun faktor eksternal. Data/informasi yang akurat dan tepat waktu adalah bahan yañg diperlukan dalam analisis faktor-faktor tersebut dan yang sangat inenentukan kualitas analisisnya.

Teknologi Informasi bagi suatu jasa Bank adalah keseluruhan aktivitas informasi dan teknologinya yang merupakan suatu upaya yang dapat meinberikan data/informasi yang dapat dihandalkan dan diperlukan untuk niengelola perusahaan. Thjuan pemakaian Teknologi Inforniasi dalam perbankan dapat menun jang:

- 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. Sistim informasi manajemen mengatur aktivitas informasi dan teknologinya dalam menyedíakan kebutuhan data/informasi pemakainya sistim Informasi Manajemen dapat dikelompokkan dalam 3 tingkatan yaitu :

1. Tingkat manajenen stratejik. Manajemen pada tingkat ini lebih memusatkan perhatian pada perencanaan stratejik denqan tujuan jangka panjang. Informasi yang dibutuhkan oleh manajemen pada tingkat ini lebih banyak yang berasal dari luar perusahaan seperti informasi mengenai faktor ekononi, politik, sosial budaya, tehnologi, 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. Manajenien pada tingkat ini lebik 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 Sistim Informasi pada tingkat operasional. Data/informasi yang dihasilkan pada tingkat ini adalah salah satu sumber yang harus disajikan kepada tingkat manajemen diatasnya. 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 Sistim Informasi yang dimiliki tidak dapat menghasilkan apa?apa.

Sistim 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 iuenipunyai suatu divisi
khusus yang bertugas inengelola dan mengembangkan data serta memelihara Sistim Informasi yang dapat digunakan untuk mendukung keputusan yang dibuat oleh manajemen dan untuk meningkatkan pelayanan terhadap Nasabah. Sistim Informasi yang sudah dikembangkan dan sudah berprodtiksi dengan baik adalah Sistim Inforniasi Pinjaman, Sistim Informasi Ekspor dan Impor, Sistim Inforniasi General Ledger, Sistem Informasi Giro Rupiah dan Valas, Sistiin Informasi Tabungan, Si?tim Inforinasi Deposito berjangka, Sistim Inforinasi Transfer Rupiah dan Valas, dll.

Sistem yang ada pada saat ini telah inenghasilkan laporan Untuk tingkat stratejik, taktikal dan operasional. Laporan yang dihasilkan belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan informasi yang diperlukan oieh tingkat inanajeinen sehingga secara keseluruhan belum mampu mendukung keputusan manajemen seperti yang diharapkan.

Dukungan Sistim Informasi untuk tingkat taktikal ðan
operaaional lebih detail bila dibandingkan dengan tingkat stratratejik, dimana laporan yang dihasilkan akan mendukung keputusan manaemen tingkat stratejik. 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 pengqunaannya.

Saat ini Sistim Informasi yang terintegrasi baru dikembangkan mengenai Sistim Informasï financial perusahaan. Agar dapat memberikan dukungan yang optimal Sistem Informasi lain yang perlu diintegrasikan juga adalah informasi non finan
cial perusahaan seperti informasi inengenai 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, zoaka inanajemen 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 kompetltif.

Informasi mengenai sumber daya manusia merupakan hal
yang pentng bagi perusahaan, karena sumber daya manusia merupakan suatu sumber daya yang paling menentukan di industri perbankan. Dengan adanya Sistim Informasi mengenai sumber daya manusia dapat memotivasi karyawan dalam melaksanakan tugasnya dengan adanya suatu sistim gaji dengan sistim inten sif, sistim promosi dan sistim pelatihan yang tepat, dll.

Dengan semakin tingginya tingkat persaingan pada industri perbankan maka Sistim 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 merupakari 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. Inforniasi yang diperlukan dibatasi pada kebutuhan yang relevan. Riset yang menghasilkan informasi ìauh 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 niset. Para manajer pada tingkat stratejik harus nierumuskan niasalah yang dihadapi dan inforinasj 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 rekeriing 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 mernerlukan 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.