

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG PENELITIAN

Seiring perkembangan zaman, semua kegiatan masyarakat semakin akrab bahkan sangat akrab dengan teknologi, termasuk menjalankan sebuah bisnis. Salah satu teknologi yang membantu dan penting untuk menunjang kinerja dunia bisnis adalah teknologi informasi dengan menggunakan komputer. Mulai dari sistem informasi pembayaran, pergudangan, desain produk, keuangan dan sebagainya. Semua itu tentu saja untuk mewujudkan daya bersaing yang lebih maju serta proses produksi yang lebih efektif dan efisien.

Selama berabad-abad organisasi telah mengelola *knowledge* dan teknologi. Terutama pada masa revolusi industri, terlihat jelas organisasi bisnis mengalami pertumbuhan pesat akibat adopsi teknologi terbaru pada saat itu. Di abad ini, selama lebih dari tiga dekade, sejak organisasi bisnis menggunakan komputer untuk kebutuhan pemrosesan data, penggunaan teknologi informasi (TI) dalam organisasi bisnis terus mengalami pertumbuhan yang pesat. Hal ini didukung dengan timbulnya pemahaman umum bahwa penggunaan TI dalam organisasi akan mengurangi berbagai biaya akibat adanya efisiensi serta bahwa keberadaan TI akan membuat organisasi yang memilikinya akan memiliki keunggulan kompetitif dibandingkan

Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas. Informasi yang berkualitas adalah informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan. Informasi yang berkualitas merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan.

Dalam kehidupan kita di masa mendatang, sektor teknologi informasi dan telekomunikasi merupakan sektor yang paling dominan. Siapa saja yang menguasai teknologi ini, maka dia akan menjadi pemimpin dalam dunianya. Teknologi informasi banyak berperan dalam bidang-bidang antara lain salah satunya dunia bisnis.

Dengan IT perusahaan mendapat kemudahan dalam berbisnis dan memang sangat dibutuhkan oleh setiap pelaku bisnis dan perusahaan tentunya. TI memberikan pengaruh yang cukup besar bagi perusahaan, karena TI sebagai sumber informasi bagi perusahaan untuk membantu peran manajemen menciptakan suatu strategi dalam menghadapi para pesaing. Adanya Informasi yang bisa diterima oleh perusahaan, maka perusahaan dapat melaksanakan manajemen dengan baik mulai dari perencanaan hingga pengambilan keputusan. Persaingan di dunia bisnis tidak dapat dihindari, oleh karena itu setiap perusahaan harus berlomba untuk mendapatkan informasi mengenai hal-hal penting yang berhubungan dengan usaha mereka. Tanpa teknologi informasi perusahaan tidak dapat mengakses seluruh informasi dengan cepat.

Untuk menghadapi persaingan bisnis TI sangat berperan, karena dengan adanya teknologi informasi kita dapat memperoleh segala macam informasi yang kita butuhkan dengan cepat dan akurat, karena didalam persaingan kita harus bisa mendahului para pesaing kita dalam menciptakan suatu hal terbaru yang dapat bernilai lebih dan yang membuat kita unggul di dalam persaingan.

Teknologi informasi sangat dibutuhkan bagi perusahaan untuk *mengupdate* perkembangan informasi yang ada. Teknologi Informasi memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap usaha perusahaan untuk memenangkan persaingan. Hal ini didasarkan pada pentingnya informasi didalam dunia bisnis khususnya didalam persaingan usaha, karena di dalam persaingan setiap perusahaan harus berlomba untuk mendapatkan informasi yang terakurat dan tercepat. Dengan teknologi informasi dapat membantu peran manajemen menciptakan suatu strategi untuk memenangkan persaingan.

Melihat keadaan tersebut, maka pelaku bisnis seharusnya memposisikan teknologi informasi dalam peran yang strategis. Bisnis perbankan merupakan salah satu bisnis yang sangat membutuhkan TI. Peningkatan aktivitas pelanggan menyebabkan semakin kompleks pula berbagai macam permasalahan, terutama dalam kecepatan pelayanan dan keamanan datanya. Mereka membutuhkan sistem komputer untuk mendapatkan kemudahan dalam melakukan transaksi, pelaporan, pertukaran data, dan lain lain. Selain itu industri perbankan bertugas menyediakan jasa sesuai kebutuhan konsumen. Semakin banyak konsumen, semakin banyak pula kebutuhan

mereka sesuai dengan perkembangan zaman, sehingga untuk tetap bertahan dalam industri ini, pihak perbankan harus bisa mengikuti arus perkembangan teknologi informasi untuk dapat menyajikan pelayanan dan informasi yang cepat, akurat dan memiliki tingkat presisi yang tinggi.

Salah satu nilai potensial untuk menunjukkan keunggulan kompetitif yang dimiliki suatu perusahaan atau organisasi terletak pada teknologi informasi yang dimilikinya. Infrastruktur teknologi informasi merupakan alat kompetitif bagi perusahaan dan merupakan masalah krusial dalam perkembangan keunggulan kompetitif jangka panjang sebuah perusahaan. Dunia bisnis sekarang ini sudah semakin *pervasive* yang artinya tanpa TI maka kegiatan bisnisnya tak dapat berlangsung, seperti database perbankan misalnya atau sistem informasi akademik sebuah universitas. TI tidak hanya sudah menjadi *key operational* tapi juga sudah menjadi *competitive advantage*. Bank misalnya, jika jaringan ATM Bank tersebut sering mati maka Bank tersebut akan kalah bersaing dengan Bank yang jaringan ATMnya lebih stabil dan lebih luas.

Masuknya TI dalam wilayah strategis ini membuat TI menjadi *key enabler* bagi perusahaan tersebut. *Key enabler* maksudnya menjadi kunci yang paling memungkinkan dalam menangkap peluang bisnis yang baru. Contohnya sebuah perusahaan besar yang ingin mengakuisisi atau merger perusahaan pesaingnya yang memiliki sistem TI yang berbeda maka jika sistem TI mereka tidak dapat diselaraskan tentunya dapat bekerja sama maka akuisisi/merger tersebut tidak dapat dilakukan sama

berarti hilangnya peluang bisnis. Disinilah pentingnya merencanakan infrastruktur TI yang fleksibel sebab TI itu bisa menjadi kendala sekaligus juga bisa menjadi peluang.

Salah satu tantangan yang menghadang industri keuangan atau finansial di Indonesia saat ini adalah bagaimana memanfaatkan teknologi informasi (TI) secara optimal sehingga dapat mendukung perkembangan bisnis. Sering kali penerapan teknologi tidak sejalan dengan strategi bisnis, sehingga investasi yang dilakukan tidak memberikan hasil seperti harapan semula. Saat ini agenda bisnis utama perusahaan finansial lokal adalah:

1. Melanjutkan proses restrukturisasi dengan menerapkan *good corporate governance* dan *risk management*,
2. Meningkatkan daya saing melalui pengembangan jaringan (*delivery channel*), pengembangan produk dan layanan baru, dan
3. Menyiapkan diri untuk dapat menjalankan bisnis yang lebih transparan sesuai tuntutan globalisasi.

Ketiga agenda bisnis utama ini akan semakin sempurna bila didukung oleh TI secara tepat. Persoalan menjadi semakin rumit karena perkembangan TI sangat cepat, sehingga sumber daya manusia yang terampil dan senantiasa mampu mengikuti perkembangan TI menjadi sangat penting. Sayangnya, sebagian besar perusahaan finansial di Indonesia, belum memiliki SDM terampil dalam jumlah yang memadai. Di samping itu, tentunya diperlukan investasi TI yang cukup, atau bahkan tidak diperkirakan jumlahnya oleh sebagian perusahaan.

Infrastruktur teknologi informasi merupakan isu sentral dalam beberapa tahun terakhir baik dalam bisnis maupun dalam manajemen sistem informasi. Infrastruktur teknologi informasi telah menjadi alat yang dapat mempengaruhi kemampuan perusahaan untuk mencapai keunggulan bersaing sehingga menjadikan penggunaan infrastruktur teknologi informasi sebagai kebutuhan strategi yang merupakan kunci yang memungkinkan implementasi dari sistem inovasi, mengurangi biaya, meningkatkan *bargaining power*, meningkatkan pelayanan dan memungkinkan perusahaan untuk menawarkan produk-produk baru. Selain itu, infrastruktur teknologi informasi dibutuhkan oleh perusahaan agar dapat mengalami perubahan-perubahan gradual untuk mendapatkan keuntungan dengan adanya teknologi baru dan efisiensi. Infrastruktur teknologi informasi juga dibutuhkan untuk mengadakan perubahan-perubahan proses bisnis guna memenuhi kebutuhan strategi saat ini dan untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Salah satu karakteristik infrastruktur teknologi informasi adalah fleksibel dan *responsive* (Yusni & Clara, 2007). Menurut Broadbent dan Weill (1997) serta Henderson dan Venkatraman (1994) dalam Yusni dan Clara, 2007, mengklasifikasikan kedua konsep yaitu: infrastruktur teknologi secara teknis (*Technical IT infrastructure*) dan infrastruktur yang berkaitan dengan sumber daya manusia (*a human IT infrastructure*). Fleksibilitas merupakan jenis kegiatan atau tingkat yang dimiliki suatu organisasi baik dalam bentuk nyata maupun potensial, dan kesetiaan dalam menerapkan prosedur tersebut untuk meningkatkan kemampuan

pengendalian dari manajemen serta meningkatkan kemampuan untuk mengendalikan organisasi dalam kondisi lingkungan yang selalu mengalami perubahan. Namun infrastruktur teknologi yang ideal harus bisa mengatasi peningkatan permintaan konsumen tanpa meningkatkan biaya.

Fleksibilitas infrastruktur teknologi informasi secara teknis ditunjukkan oleh kualitas *connectivity* (kemampuan teknologi yang dimiliki untuk menghadapi komponen teknologi dari dalam dan luar organisasi), *compatibility* (kemampuan menyebarkan berbagai tipe informasi yang berkaitan dengan komponen teknologi yang digunakan), dan *modulatory* (kemampuan untuk berkembang, memodifikasi, dan mengubah perangkat lunak, perangkat keras, atau komponen data dari infrastruktur dengan mudah dengan tidak menimbulkan pengaruh besar terhadap seluruh infrastruktur), sedangkan fleksibilitas dari sisi manusia berkaitan dengan kedalaman dan keluasan keempat tipe pengetahuan dan keterampilan (Duncan, 1995).

Sumber daya manusia (SDM) mempunyai peran penting dalam mendorong perkembangan organisasi menuju organisasi yang berpusat pada pengetahuan, melalui pembentukan budaya organisasi yang mendukung pembangunan dan *sharing* pengetahuan. Secara spesifik SDM dapat menambah nilai dengan mengembangkan program kesadaran akan pengetahuan, baik sebagai aktivitas terpisah atau dengan mengintegrasikannya dengan program pengembangan organisasi yang ada, dalam hubungan ini perlu dikomunikasikan tentang bagaimana organisasi membangun kemampuan manajemen pengetahuannya, menjamin kepemilikan yang tepat dan

menerima dukungan pengembangan, dan juga hal-hal yang berkaitan dengan dukungan untuk membangun budaya yang mendorong pembelajaran terus menerus.

Sumber daya manusia adalah aset yang paling penting dalam suatu perusahaan. Pembangunan negara dan kemajuan iptek tidak ada gunanya jika tanpa diikuti dengan pembangunan SDM. Pembangunan SDM adalah penguasaan iptek itu sendiri. Tanpa SDM yang dibangun, maka manusia akan dikuasai oleh iptek atau manusia lain, yang menguasai iptek, dan bukannya manusia menguasai iptek serta menggunakannya dengan sebaik-baiknya. Pada dasarnya fleksibilitas infrastruktur didalam semua bisnis ataupun industri sudah harus berada pada tingkat yang tinggi untuk memenuhi tuntutan zaman dan kebutuhan konsumen. Selain itu tingginya tingkat pengetahuan dan pendidikan masyarakat menjadikan mereka semakin cerdas dalam memilih ataupun menilai produk ataupun layanan jasa yang diberikan produsen. Industri perbankan merupakan salah satu organisasi yang menyediakan jasa sangat membutuhkan adanya teknologi informasi dalam proses produksinya, hal ini juga bertujuan untuk memberikan kecepatan pelayanan disertai keakuratan pelayanan dan kemudahan akses informasi sehingga dapat memiliki keunggulan kompetitif diantara puluhan bahkan ratusan pesaing didaerahnya.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Yusni dan Clara, 2007 dengan judul "Fleksibilitas Infrastruktur Teknologi Informasi pada Bank di Kota Semarang; sisi teknis dan sumber daya manusia". Tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk mengetahui tingkat fleksibilitas infrastruktur teknologi informasi pada

bank-bank di kota Semarang yang dilihat secara umum maupun terinci per dimensi, yaitu fleksibilitas infrastruktur teknologi informasi dari sisi teknis maupun sumber daya manusia.

Peneliti mengambil tema yang sama dengan penelitian sebelumnya karena mengingat pentingnya fleksibilitas infrastruktur teknologi informasi dalam sebuah perusahaan, termasuk dunia perbankan. Namun peneliti mengambil objek berbeda yaitu dua bank yang berada di propinsi Bengkulu, dua bank tersebut adalah salah satu Bank milik Negara dan Bank milik swasta yang memenuhi persyaratan sampel, dengan judul “Fleksibilitas Infrastruktur Teknologi Informasi pada PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dan PT.Bank Central Asia Tbk Cabang Bengkulu:Sisi Teknis dan Sumber Daya Manusia”.

B. RUMUSAN MASALAH

Fleksibilitas infrastruktur didalam semua bisnis maupun industri sudah harus berada pada tingkat yang tinggi untuk memenuhi tuntutan zaman dan kebutuhan konsumen. Selain itu tingginya tingkat pengetahuan dan pendidikan masyarakat menjadikan mereka semakin cerdas dalam memilih dan menilai produk ataupun layanan jasa yang diberikan produsen. Industri perbankan merupakan salah satu organisasi yang menyediakan jasa sangat membutuhkan adanya teknologi informasi dalam proses produksinya, hal ini bertujuan untuk memberikan kecepatan pelayanan disertai kelengkapan pelayanan dan kemudahan akses informasi sehingga dapat

memiliki keunggulan kompetitif diantara puluhan bahkan ratusan pesaing didaerahnya. Melihat fenomena tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tingkat fleksibilitas infrastruktur teknologi informasi pada PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dan PT.Bank Central Asia Tbk Cabang Bengkulu dari sisi teknis.
2. Bagaimana tingkat fleksibilitas infrastruktur teknologi informasi pada PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dan PT.Bank Central Asia Tbk Cabang Bengkulu dari sisi sumber daya manusia.
3. Bagaimana perbandingan fleksibilitas infrastruktur teknologi informasi pada PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dan PT.Bank Central Asia Tbk Cabang Bengkulu dari sisi teknis dan dari sisi sumber daya manusia.

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka penelitian ini secara umum bertujuan untuk :

1. Menganalisis tingkat fleksibilitas infrastruktur teknologi informasi pada PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dan PT.Bank Central Asia Tbk Cabang Bengkulu dari sisi teknis.
2. Menganalisis tingkat fleksibilitas infrastruktur teknologi informasi pada PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dan PT.Bank Central Asia Tbk Cabang Bengkulu

3. Menganalisis perbandingan fleksibilitas infrastruktur teknologi informasi pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dan PT. Bank Central Asia Tbk Cabang Bengkulu dari sisi teknis dan dari sisi Sumber daya manusia.

D. MANFAAT PENELITIAN

Hasil penelitian tentang fleksibilitas infrastruktur teknologi informasi ini diharapkan dapat bermanfaat :

1. Manfaat di bidang teoritis atau kegunaan dalam pengembangan ilmu.
 - a. Menguji teori pentingnya fleksibilitas infrastruktur teknologi informasi bagi semua bisnis pada umumnya dan perbankan khususnya.
 - b. Menguji kembali penelitian/riset dengan tema yang sama oleh peneliti sebelumnya.
 - c. Menambah dan menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.
2. Manfaat di bidang praktik
 - a. Dapat menganalisis seberapa besar tingkat fleksibilitas infrastruktur teknologi informasi pada salah satu bank milik negara dan bank milik swasta di kota Bengkulu, sehingga mereka dapat mengambil kebijakan yang berhubungan dengan hasil penelitian ini.
 - b. Menganalisis seberapa penting tingginya tingkat fleksibilitas infrastruktur teknologi informasi dalam organisasi yang diteliti.