

## TUGAS AKHIR

### PENGARUH KEMAMPUAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KINERJA BANK (STUDI KASUS DI SELURUH KANTOR CABANG BANK UMUM SUMATRA BARAT)

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan  
Program Strata Satu pada Jurusan Teknik Industri  
Fakultas Teknik Universitas Andalas

Oleh

YOSNIK ADE PUTRA  
04 173 028

Pembimbing

Dr.Ir. ALIZAR HASAN, MSc, MSIE



JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2009

## **ABSTRAK**

*Berdasarkan pada resource-based view (RBV), sebuah organisasi merupakan kombinasi dari sumberdaya dan kemampuan. Teknologi informasi merupakan sumber daya dalam organisasi. Implementasi dari teknologi informasi, seharusnya mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kinerja dari organisasi. Banyak penelitian yang telah dilakukan, membuktikan bahwa teknologi informasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kinerja. Namun, beberapa penelitian menemukan lain.*

*Sebagaimana kita ketahui, implemementasi dari TI membutuhkan biaya yang tinggi. Banyak organisasi menghabiskan biaya yang tinggi untuk investasi TI. Tentu Saja hal itu diiringi ekspektasi bahwa implementasi TI Dapat meningkatkan kinerja organisasi mereka.*

*Tujuan utama dari penelitian ini adalah melihat hubungan antara kemampuan TI dengan kinerja bank umum yang terdapat di Sumatera Barat. Terdapat 4 variabel TI, yaitu: IT object, IT connectivity, IT operation, and IT knowledge. Teknologi informasi memiliki pengaruh secara parsial terhadap kinerja bank karena tidak semua variable teknologi informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja bank. IT object, IT connectivity mempunyai pengaruh langsung yang signifikan terhadap kinerja. IT Operation dan IT knowledge tidak mempunyai pengaruh langsung yang signifikan terhadap kinerja bank.*

**Keywords:** *Teknologi Informasi, Kinerja, resource-based*

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Pada bagian ini dijelaskan mengenai latar belakang permasalahan dan latar belakang dilakukan penelitian. Adapun yang menjadi latar belakang dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **1.1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Perkembangan teknologi yang terjadi sekarang ini sudah berkembang dibanding waktu dulu, misalnya yang terdapat pada bidang komunikasi. Perkembangan pengolahan data merupakan salah satu pengaruh dari teknologi komunikasi tersebut. Berbagai macam alat komunikasi sekarang ini sudah banyak macamnya seperti internet, telpon seluler, dsb. Penggunaan teknologi informasi (TI) dalam organisasi bisnis terus mengalami pertumbuhan yang pesat sejak organisasi bisnis tersebut menggunakan komputer untuk kebutuhan pemrosesan data. 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 pesaing. Banyak perusahaan-perusahaan atau organisasi bisnis mengeluarkan biaya investasi yang besar untuk pembelian perangkat TI.

Dari tahun 1996 sampai 2000 saja, perusahaan-perusahaan Amerika Serikat membelanjakan hampir 2 trilyun dolar pada hardware dan software untuk mengejar peningkatan efisiensi, produktifitas yang lebih tinggi dan penguatan laba. (Stiroh, 2001 dalam Ardianti, 2006). Besarnya investasi yang dikeluarkan oleh perusahaan-perusahaan tersebut tentunya diikuti pula dengan besarnya ekspektasi akan hasil yang dapat diperoleh atas investasi tersebut. Investasi yang besar, diharapkan akan membawa peningkatan yang besar terhadap kinerja atau produktifitas bagi organisasi.

Namun demikian, dinyatakan bahwa organisasi bisnis yang merupakan *top performer* di Amerika Serikat adalah organisasi bisnis yang tergolong hemat dalam melakukan belanja perangkat TI. Studi yang dilakukan oleh Forrester Research dalam Maholtra (2005) menemukan bahwa perusahaan dengan performa terbaik yang diukur dengan pendapatan, *Return on Assets (ROA)* dan pertumbuhan *cash flow* memiliki belanja TI yang lebih rendah dari rata-rata perusahaan lain. Demikian pula dengan penelitian Collins dalam Maholtra (2005) pada perusahaan Amerika Serikat dengan performa terbaik selama 30 tahun menghasilkan temuan yang serupa.

Temuan tersebut menjadi bertolak belakang dengan sejumlah penelitian, seperti yang dilakukan oleh Barua, Kriebel & Mukhopadhyay (1991), Brynjolfsson dan Hitt (1994), ataupun Sircar, Turnbow & Bordoloi (2001) yang membuktikan adanya hubungan positif antara investasi perusahaan pada TI dengan kinerja. Namun tidak bertolak belakang dengan sejumlah penelitian lainnya yang gagal membuktikan adanya hubungan antara TI dengan kinerja atau produktifitas. Hal ini menyisakan pertanyaan apakah teknologi informasi sungguh dapat memberikan manfaat bagi kinerja perusahaan?[Ardianti, 2006, hlm 72].

### **1.1.2 LATAR BELAKANG PENELITIAN**

Penggunaan teknologi informasi di Industri perbankan merupakan suatu keharusan. Penggunaan Teknologi tersebut seharusnya mampu memenuhi kebutuhan Internal yakni kecepatan proses pelayanan nasabah, kecepatan informasi/pelaporan untuk bahan pengambilan keputusan selanjutnya dan juga penghematan biaya karena berkurangnya tenaga pelaksana. Kebutuhan eksternal yang seharusnya mampu dipenuhi berupa kelancaran pelaporan kepada pihak terkait misalnya Bank Indonesia, Departemen Keuangan RI serta tentunya yang paling penting adalah kepuasan dari konsumen, sehingga dampak akhir dari penggunaan teknologi yakni adanya perbaikan kinerja secara keseluruhan. Penelitian ini adalah untuk melihat apakah ada pengaruh dari perkembangan teknologi (teknologi

informasi) terhadap kinerja di Bank, mengingat pemakaian teknologi informasi di Bank sudah cukup lama.

Penelitian yang dilakukan oleh Arifin tahun 2006 di Kantor Besar Bank BNI di Jakarta yang telah menggunakan teknologi Informasi sejak pertengahan tahun 1960-an dengan pemakaian komputer mainframe IBM. Penelitian dilakukan pada kurun waktu 10 tahun yakni sejak tahun 1986 sampai dengan tahun 1995. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan teknologi oleh Bank BNI untuk mendukung kegiatan operasinya belum mempunyai pengaruh terhadap pencapaian produktivitas total, yakni hanya mempunyai kontribusi sebesar 14 %. Jika dihubungkan dengan faktor lain selain teknologi ternyata faktor produktivitas biaya dana mempunyai kontribusi yang besar terhadap pencapaian produktivitas Bank BNI selama ini yakni sebesar 66 %. Penggunaan teknologi ternyata hanya mempunyai pengaruh terhadap naiknya pendapatan Bank BNI tetapi tidak terhadap tingkat produktivitas, hal ini berarti bahwa pendapatan yang diterima Bank BNI meningkat seiring dengan adanya penggunaan teknologi tetapi disatu pihak biaya-biaya operasi yang seharusnya bisa dihemat dengan adanya teknologi ternyata masih besar, termasuk biaya dalam penggunaan teknologi tersebut. Secara keseluruhan kondisi diatas ,menggambarkan bahwa teknologi yang dimiliki Bank BNI selama ini belum didayagunakan secara optimal.

Saat ini di kota-kota besar sudah sangat jarang menggunakan uang tunai dalam transaksi pembayarannya. Mereka telah memanfaatkan layanan perbankan modern. Untuk menunjang keberhasilan operasional sebuah lembaga keuangan/perbankan seperti bank, sudah pasti diperlukan sistem informasi yang handal yang dapat diakses dengan mudah oleh nasabahnya, yang pada akhirnya akan bergantung pada teknologi informasi online, sebagai contoh, seorang nasabah dapat menarik uang dimanapun dia berada selama masih ada layanan ATM dari bank tersebut, atau seorang nasabah dapat mengecek saldo dan mentransfer uang tersebut ke rekening

yang lain hanya dalam hitungan menit saja, semua transaksi dapat dilakukan. Institusi perbankan dan keuangan telah dipengaruhi dengan kuat oleh pengembangan produk dalam teknologi informasi, bahkan mereka tidak dapat beroperasi lagi tanpa adanya teknologi informasi tersebut. Sektor ini memerlukan pengembangan produk dalam teknologi informasi untuk memberikan jasa-jasa mereka kepada pelanggan mereka.

Penelitian ini dilakukan pada bank umum yang di Sumatera Barat. Daerah Sumatera Barat merupakan salah satu daerah yang sudah cukup maju di Indonesia. Di daerah ini terdapat beberapa kota besar yang telah memiliki lembaga perbankan. Jumlah bank umum, baik bank umum pemerintah dan swasta di daerah ini yang tercatat pada BPS kota Padang tahun 2007 adalah sebanyak 68 kantor cabang. Bank-bank tersebut telah memiliki teknologi informasi, namun teknologi informasi yang digunakan belum optimal. Hal ini terlihat dari masih terdapatnya bank di daerah ini yang masih menggunakan sistem komputer tahun 1960-an. Penelitian ini dimaksudkan untuk melihat seberapa besar pengaruh penggunaan TI terhadap kinerja dari bank, Mengingat besarnya biaya yang akan dikeluarkan untuk mendapatkan TI terbaru.

## **1.2 PERUMUSAN MASALAH**

Adapun permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah melihat pengaruh kemampuan teknologi informasi terhadap kinerja dari bank, mengingat besarnya biaya yang akan dikeluarkan untuk investasi dibidang teknologi informasi dan masih banyak penelitian yang gagal membuktikan pengaruh kemampuan teknologi informasi terhadap kinerja bank.

## **1.3 BATASAN MASALAH DAN ASUMSI**

Adapun beberapa batasan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian dilakukan pada kantor cabang bank umum baik negeri maupun swasta yang berada dalam kawasan Sumatra Barat.

## BAB VI PENUTUP

Pada Bab VI ini akan dilakukan penarikan kesimpulan dan saran terhadap hasil dari penelitian yang telah dilakukan.

### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan yang dilakukan sebelumnya, maka diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Bank umum yang terdapat di Sumatera Barat pada umumnya telah memiliki dimensi-dimensi kemampuan teknologi informasi. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai atau skor rata-rata yang semuanya berada diatas nilai tengah atau median. Untuk dimensi *IT Object*, didapatkan nilai rata-rata sebesar 4,39., untuk *IT Connectivity* sebesar 4,38, untuk *IT Operation* sebesar 4,29 dan untuk *IT Knowledge* sebesar 4,33.
2. Kinerja total bank umum yang terdapat di Sumatera Barat pada umumnya telah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai rata-rata yang didapat yaitu sebesar 3,93 yang berada diatas nilai tengah atau median dengan standar deviasi 0,72.
3. Kemampuan teknologi informasi memiliki pengaruh secara parsial terhadap kinerja total bank umum yang ada di Sumatera Barat. Hal tersebut terjadi karena tidak semua dimensi-dimensi keampuan teknologi informasi mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja total bank. Dimensi-dimensi kemampuan teknologi informasi yang mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja total bank adalah dimensi *IT Object* dan *IT Connectivity*, dengan nilai signifikansi yang didapatkan sebesar 0,01 dan 0,063. Dimensi teknologi informasi yang tidak memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja bank adalah *IT Operation* dan *IT Knowledge*. Dimensi-dimensi tersebut membutuhkan suatu mediasi agar dapat meningkatkan kinerja dari bank umum di Sumatera Barat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariyanto, Dodik. "Pengaruh Efektivitas Penggunaan dan Kepercayaan Teknologi Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individual" Universitas Udayana.
- Arifin, Zainal. "Pengaruh Perubahan Teknologi Terhadap Kinerja PT. Bank BNI (Persero)", ITB: 2006
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta, 1998.
- BPS Sumatra Barat, "Sumatra Barat dalam angka 2008", Padang, 2008
- Briliantien, Almilia. " Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Pada Bank Umum Pemerintah Di Wilayah Surabaya Dan Sidoarjo". STIE PERBANAS.
- Crhistiano, Henry.dkk. "Pengaruh Implementasi Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Perusahaan". Vol.2 no:2, MTI UI. 2007
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*., Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Universitas Diponegoro, Semarang, 2005.
- Singarimbun, Masri. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Bisnis. CV ALFABETA*. Bandung.
- Walpole. Ronald E. *Ilmu Peluang dan Statistika untuk Insinyur dan Ilmuwan*. Bandung: ITB. 1995.

MILIK  
UPT PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS ANDALAS