BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Tumbuhnya berbagai macam Bank dipeta perbankan Indonesia telah meningkatkan iklim kompetensi yang semakin tajam dibidang pelayanan jasa perbankan. Hal ini menjadi suatu tantangan yang harus dihadapi dan ditangani oleh suatu Bank. Adanya Bank-bank yang berdiri di indonesia, masyarakat akan dihadapkan pada pilihan akan produk yang ditawarkan oleh Bank-bank yang sekarang ini bermunculan. Bagi masyarakat atau nasabah, pelayanan jasa perbankan yang bermutu sangat penting, karena persaingan antar Bank dipengaruhi oleh kemampuan Bank dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan pesaingnya. Tekanan persaingan dan tuntutan kualitas layanan bagi nasabah, akibat jenis transaksi beragam, frekuensi transaksi yang tinggi setiap hari, membuat efektivitas Bank menjadi meningkat. Hal ini, yang mendorong Bank untuk melakukan perubahan dibagian operasionalnya yang terkait dengan semua proses transaksi perbankan dengan implementasi teknologi informasi. Dengan implementasi teknologi informasi, Bank dapat memberikan pelayanan jasa perbankan lebih cepat dan akurat. Selain itu, memudahkan bagi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, dengan mottonya *"Melayani Semua Lapisan Masyarakat"*, merupakan salah satu Bank yang tengah mengalami transformasi dalam implementasi teknologi informasi. Sebagai Bank dengan

jangkauan pelayanan sampai pelosok pedesaan, BRI terus meningkatkan mutu pelayanan nasabah. Peningkatan mutu pelayanan tersebut tidak hanya sebatas dalam pengertian personil, individu, serta interaksi antara perseorangan dengan nasabah, namun juga peningkatan terhadap sarana dan prasarana yang memadai utamanya perangkat teknologi perbankan. Sesuai dengan mottonya, maka PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk mengimplementasikan sistem teknologi informasi dan komunikasi, yaitu *online system* yang diberinama BRINETS *(BRI Integrated Network and Information System)* yang merupakan pengembangan dari sistem yang sebelumnya yaitu STU *(System Teller Unit),* sebagai jawaban atas permasalahan yang dihadapi untuk meningkatkan daya saingnya dan meningkatkan mutu pelayanan kepada nasabah.

PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Kuningan kini telah mengimplementasikan sistem *online* atau BRINETS disemua unit BRI cabang Kuningan. Seperti halnya BRI cabang Kuingan unit Ciwaru, menurut kepala Unit (KAUNIT) BRI cabang Kuningan Unit Ciwaru, H. Eko Caska menjelaskan bahwa BRINETS ini telah diterapkan di BRI cabang Kuningan Unit Ciwaru pada bulan September 2008. Selain itu juga BRINETS telah diterapkan di BRI unit-unit lainnya.

Dimana terdapat perbandingan-perbandingan ketika BRI masih menggunakan STU dengan setelah BRINETS, untuk lebih jelasnya kita lihat dari tabel 1.1, yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.1.
Perbandingan STU dengan BRINETS

STU	BRINETS
Desentralisasi Basis Data	Sentralisasi Basis Data
Parameter *local*	Parameter *host*
Backup data oleh Kaunit	Backup data oleh Kanpus
Verifikasi awal oleh *Customer Service*	Verifikasi awal oleh teller

Sumber : Modul Training BRINETS BRI Unit (2009:4)

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas, adanya perbandingan antara STU dengan BRINETS, dulu ketika masih STU parameternya local maka segala transaksi perbankan (penarikan dan menabung) hanya dilakukan di BRI unit yang bersangkutan atau tempat kita membuka rekening saja, selain itu juga dalam verifikasi awal pergeseran kas pada awal hari kerja atau akhir kerja dilakukan oleh *customer service* serta dalam membackup data dilakukan oleh Kaunit. Sedangkan setelah BRINETS kini basis datanya menjadi terpusat dan parameternya *host*, dengan parameter host segala transaksi perbankan dapat dilakukan disemua BRI yang ada diseluruh Indonesia, serta dalam backup data dilakukan oleh kanpus. Selain itu juga, dalam verifikasi awal pergeseran kas pada awal hari dan akhir dilakukan oleh teller.

Dengan adanya sistem *online* atau BRINETS ini, setiap unit BRI dapat melakukan penukaran data atau informasi yang dibutuhkan dengan mudah. Selain itu dengan adanya BRINETS, setiap nasabah tidak perlu lagi merasa kesulitan jika berada diluar daerah untuk melakukan transaksi perbankan seperti simpanan ataupun penarikan, karena bisa bertransaksi disemua BRI Unit mana saja dengan syarat harus membawa buku tabungan, selain itu juga nasabah tidak harus menunggu lama lagi dalam melakukan transaksi seperti mengirim atau menerima uang, Serta dalam pembuatan kartu ATM (Anjungan Tunai Mandiri) kini setiap

BRI unit cabang Kuningan melayani nasabah dalam pembuatan kartu ATM. Berbeda ketika BRI unit cabang Kuningan masih menggunakan STU *(System Teller Unit)*, nasabah hanya bisa melakukan transaksi di BRI Unit tempat kita membuka rekening saja, selain itu juga dalam transaksi mengirim atau menerima uang, nasabah harus menunggu lama untuk mengetahui laporan transaksi tersebut.

Dengan implementasi sistem *online* atau BRINETS, secara umum bertujuan untuk meningkatkan daya saing dan meningkatkan efektivitas kerja karyawan dalam melayani semua jenis transaksi yang dilakukan oleh nasabah pada PT. BRI (Persero) Tbk Cabang Kuningan khususnya di tiap unitnya, terkait dengan implementasi BRINETS untuk mengetahui efektivitas kerja karyawan dapat dilihat dari data laporan perkembangan BRI Unit setiap rata-rata transaksi/harinya, dalam hal ini laporan perkembangan BRI cabang kuningan unit Ciwaru, seperti pada Tabel 1.2

Tabel 1.2
Perkembangan Transaksi/hari BRI Unit
Tahun 2008

Transaksi/Hari	Sebelum								sesudah			
	Jan	feb	maret	April	mei	Juni	Juli	Agust	sept	Okto	Nov	Des
rata-rata transaksi kas, kupudes & simpanan	137	145	159	130	157	157	159	165	170	178	198	210

Sumber : Laporan Perkembangan BRI cabang Kuningan Unit Ciwaru

Berdasarkan Tabel 1.2 diatas, dapat dikatakan bahwa secara umum adanya peningkatan jumlah rata-rata transaksi/harinya (Kas, Kupedes dan Simpanan) yang dilakukan oleh nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kuningan Unit Ciwaru dalam melakukan transaksi perbankan ketika

sudah mengimplementasikan BRINETS, dibandingkan sebelum adanya sistem *online* atau BRINETS adanya jumlah rata-rata transaksi/hari yang sama yaitu pada bulan Mei dan Juni serta adanya penurunan jumlah rata-rata transaksi/hari pada bulan April. Peningkatan ini bisa disebabkan dengan adanya BRINETS ini, karena semua transaksi perbankan bisa dilakukan oleh nasabah disemua BRI Unit mana saja.

Peningkatan yang berdasarkan tabel 1.2, disebabkan adanya perbaikan kualitas layanan kepada nasabah melalui implementasi sistem *online* atau BRINETS.

Namun demikian, walaupun berdasarkan dari laporan perkembangan BRI cabang Kuningan Unit Ciwaru menunjukan peningkatan, tentunya hal tersebut bukan semata-mata disebabkan adanya implementasi sistem *online* atau aplikasi BRINETS. Akan tetapi, bisa disebabkan pula adanya faktor-faktor pendukung seperti aspek sumber daya manusia, karena penerapan teknologi informasi dan komunikasi tanpa adanya sumber daya manusia yang menggunakan serta mengolahnya mustahil penerapan teknologi informasi dan komunikasi bisa berjalan sesuai dengan tujuan yang akan dicapai, selain itu untuk melihat keberhasilan implementasi suatu sistem informasi dapat dilihat dampaknya terhadap efektivitas kerja karyawan. Fenomena inilah yang terjadi di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Kuningan, dikatakan bahwa adanya implementasi BRINETS setiap tugas pekerjaan dapat lebih mudah dan cepat diselesaikan serta dapat mencapai target yang ditetapkan, namum kenyataannya dalam pencapaian target masih belum mencapai target yang sudah ditetapkan. Hal

tersebut disebabkan belum optimalnya efektivitas kerja karyawan dalam kualitas pekerjaan yang berhasil diselesaikan. Selain itu juga, kurangnya pelatihan hal ini terlihat dalam mengoperasikan BRINETS karyawan masih menggunakan buku petunjuk operasional BRINETS, hal ini akan menyebabakan efektivitas kerja karyawan menjadi kurang optimal.

Berdasarkan fenomena yang terjadi pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Kuningan tentang adanya implementasi BRINETS, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul **"IMPLEMENTASI BRI *INTEGRATED NETWORK AND INFORMATION SYSTEM* (BRINETS) DAMPAKNYA TERHADAP EFEKTIVITAS KERJA KARYAWAN PADA PT. BRI (Persero) Tbk CABANG KUNINGAN".**

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Identifikasi dan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka permasalahan yang dapat diidentifikasikan adalah ketika PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Kuningan menerapkan sistem *online* atau BRINETS dalam upaya pencapaian efektivitas perusahaan agar lebih baik dari penggunaan sistem lama yaitu STU.

Namun dalam kenyataannya, masih ada permasalahan dalam diimplementasikannya BRINETS, dimana masih terjadi kesenjangan pemahaman penggunaan BRINETS, hal ini disebabkan kurang meratanya pelatihan karyawan

di tiap BRI unit, sehingga kualitas pekerjaan yang berhasil dikerjakan oleh karyawan masih sama ketika menggunakan sistem STU. Dari kurang meratanya pelatihan bagi karyawannya, membuat karyawan dalam menggunakan BRINETS masih memakai modul operasional BRINETS. Hal ini, menyebabkan pekerjaan yang dilakukan menjadi kurang optimal, padahal dalam pekerjaan karyawan dituntut untuk mencapai target yang ditetapkan bank BRI. Dan hingga saat ini belum ada penelitian yang dilakukan terkait implementasi BRINETS ini pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk cabang Kuningan sehingga belum diketahui efektif atau tidaknya penggunaan BRINETS atau sistem *online* tersebut terhadap efektivitas kerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk cabang Kuningan.

1.2.2. Rumusan Masalah

Sesuai dengan uraian dalam latar belakang dan identifikasi masalah, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem informasi yang saat ini sedang berjalan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kuningan.
2. Bagaimana respon atau tanggapan karyawan atas implementasi BRINETS pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kuningan.
3. Bagaimana Efektivitas Kerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kuningan setelah adanya implementasi BRINETS
4. Seberapa besar dampak implementasi BRINETS terhadap efektivitas kerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kuningan.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.3.1. Maksud Penelitian

Adapun maksud dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sebagai salah satu syarat kelulusan program pada Strata Satu (S1), Jurusan Manajemen Informatika, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung.
2. Untuk mengumpulkan data dan informasi, yang akan digunakan untuk mengetahui dampak dari implementasi BRINETS terhadap efektivitas kerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kuningan.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sistem informasi yang sedang berjalan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kuningan.
2. Untuk mengetahui respon atau tanggapan karyawan atas implementasi BRINETS pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kuningan.
3. Untuk mengetahui efektivitas kerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kuningan setelah adanya implementasi BRINETS.
4. Untuk mengetahui seberapa besar dampak dari implementasi BRINETS terhadap efektivitas kerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kuningan.

1.4. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini, ada dua kegunaan yaitu kegunaan praktis dan kegunaan akademis. Untuk mengetahui tentang kegunaan praktis dan keguanaan akademis adalah sebagai berikut :

1.4.1. Kegunaan Praktis

a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai dampak implementasi tentang sistem informasi yang sedang berjalan saat ini yaitu BRINETS untuk bahan pertimbangan bagi pimpinan cabang dalam pengambilan keputusan untuk lebih meningkatkan efektivitas kerja para karyawannya ditiap unit BRI Cabang Kuningan.

b. Bagi Karyawan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi seluruh karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kuningan dalam menggunakan BRINETS ini secara maksimal agar dapat meningkatkan efektivitas kerjanya dalam mencapai target yang telah ditetapkan oleh BRI.

1.4.2. Kegunaan Akademis

a. Bagi Penulis

Bagi penulis sendiri, diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang teori dan prakteknya dilapangan, belajar menganalisa dan menganalisis permasalahan yang ada khususnya

dalam penelitian ini pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Kuningan tentang di implementasikannya BRINETS ditiap unit kerja BRI.

b. Bagi Pengembangan Ilmu

Hasil penelitian ini, diharapkan dapat menjadi sumbangan ilmu pengetahuan dalam bidang ilmu manajemen informatika dan ilmu manajemen tentang dampak penerapan sistem informasi disebuah organisasi atau perusahaan terhadap efektivitas kerja karyawannya.

c. Bagi Peneliti Lain

Dengan adanya hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan pertimbangan serta dapat dijadikan pengkajian bagi peneliti lain yang ingin mengadakan penelitian lebih lanjut dalam kajian yang sama sekaligus dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam penelitian lain.

1.5. Batasan Masalah

Adapun yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Analisis BRINETS hanya pada tahapan deskripsi proses operasional seperti pergeseran kas dari vault ke teller, pergeseran kas dari teller ke vault, pembukaan rekening baru, simpanan dan penarikan dari sistem yang sedang berjalan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk., BRI Unit

Cabang Kuningan, selanjutnya menganalisis tanggapan karyawan atas implementasi BRINETS dan efektivitas kerja karyawanya saja.

2. Selain itu dari 5 (lima) dimensi kualitas *software* yang dikemukakan oleh Hewlett-Packard [GRA87] dalam Roger S. Pressman (2002:614), hanya 4 (empat) dimensi yang penulis untuk menguji kualitas BRINETS dikarenakan tidak semua dimensi kualitas software yang ada dapat digunakan dan sesuai untuk menguji kualitas BRINETS. Adapun 4 dimensi tersebut yaitu: *Functionality*, *Usability*, *Performance*, dan *Reliability*.

1.6. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

Adapun kerangka pemikiran dan hipotesis adalah sebagai berikut :

1.6.1. Kerangka Pemikiran

Di era perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, dimana dengan penerapannya teknologi informasi dan komunikasi diberbagai organisasi atau perusahaan akan meningkatkan efektivitas organisasi. Hal ini membuat perusahaan yang berada pada industri yang mengalami perubahan fundamental dalam proses bisnisnya melakukan perubahan dalam proses bisnisnya melalui implementasi teknologi informasi dan komunikasi. Salah satu industri yang mengalami transformasi dalam implementasi teknologi informasi dan komunikasi adalah industri perbankan, hal ini dilakukan untuk memberikan mutu pelayanan kepada nasabah sehingga dengan memberikan mutu pelayanan terbaik kepada

nasabah dapat meningkatkan efektivitas Bank dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut **Tjutju Yuniarsih** dan **Suwatno** (2008:162), efektivitas adalah keterkaitan sejauhmana sasaran dapat dicapai atau target dapat direalisasikan.

Berdasarkan pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pengertian efektivitas adalah pencapaian sasaran yang sesuai berdasarkan standar yang telah ditetapkan mengenai barang dan jasa yang sejalan dengan tujuan yang ditetapkan perusahaan.

Menurut **Tjutju Yuniarsih dan Suwatno** (2008:158) bahwa dimensi efektivitas berkaitan dengan optimalisasi ketercapaian rencana (target) kerja, baik dilihat dari kualitas, kuantitas, durasi penyelesaian kerja, dan ketepatan pengalokasian sumber daya organisasi.

Adapun indikator yang menentukan kualitas suatu software sistem informasi atau kualitas suatu perangkat lunak menurut **Hewlett-Packard** dalam **Roger S. Pressman** (2002:614) disingkat FURPS (*Functionality*, *Usability*, *Performance*, *Reliability* dan *Supportability*), namun dalam penelitian ini hanya 4 (tiga) yang dijadikan indikator untuk menentukan kualitas suatu perangkat lunak yaitu sebagai berikut :

1. Bekerja sesuai fungsinya (*Functionality*)

   Dinilai melalui evaluasi bentuk himpunan dan kemampuan program, generalitas fungsi-fungsi yang disampaikan, dan keamanan keseluruhan sistem.

2. Kemampuan (*Usability*)

   Dinilai dengan mempertimbangkan factor manusia, keseluruhan estetika, konsistensi, dan dokumentasi.

3. Kinerja Sistem (*Performance*)

   Diukur melalui kecepatan pemrosesan, waktu respon, konsumsi kode sumber, *throughput* dan efesiensi.

4. Keandalan (*Reliability*)

   Dievaluasi melalui pengukuran frekuensi dan besarnya kegagalan, akurasi hasil output, *Mean Time Between Failure* (MTBF), kemampuan untuk pulih dari kegagalan, dan prediktabilitas program.

Asumsi bahwa Implementasi BRINETS *(BRI Integrated Network and Information System)* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk, memberikan dampak yang baik terhadap efektivitas kerja karyawan, hal ini dapat dilihat dari perkembangan BRI setiap transaksi/harinya dan dari jenis simpanan mengalami peningkatan sesuai dengan laporan perkembangan BRI unit Ciwaru cabang Kuningan. Dengan adanya implementasi BRINETS ini, dampaknya dapat dirasakan, bagi karyawan dan nasabah, terutama dalam proses transaksi simpanan ataupun penarikan dapat dilakukan disemua BRI Unit mana saja serta dalam proses mengirim atau menerima uang nasabah mendapat pelayanan yang cepat dan akurat. Adanya peningkatan jenis transaksi yang dilakukan oleh nasabah dan perkembangan BRI unit memberikan gambaran adanya dampak dari implementasi BRINETS terhadap efektivitas kerja karyawan dalam optimalisasi ketercapaian rencana atau target kerja yang telah ditetapkan.

Keterkaitan antara variabel BRINETS (X) dengan variabel Efektivitas Kerja Karyawan (Y), mengacu kepada pandangan Hiba Mohammad, Tamara Almarabeh dan Amer Abu Ali (2009), yang berpendapat bahwa :

"*The goal of e-government implementation is increasing the effectiveness, efficiency, and information quality, improved interaction mechanism, and to achieve better governance tools (2009)"*.

"Tujuan dari implementasi E-Government adalah meningkatkan efektivitas, efisiensi dan kualitas informasi, mekanisme iteraksi membaik, dan alat untuk mencapai pemerintahan yang lebih baik.(2009)"

Demikian juga, Muhammad Shaukat dan Muhammad Zafarullah (2010), berpendapat bahwa:

"IT investation have positive impact on the performance of the organization and we accept our research hypotheses"

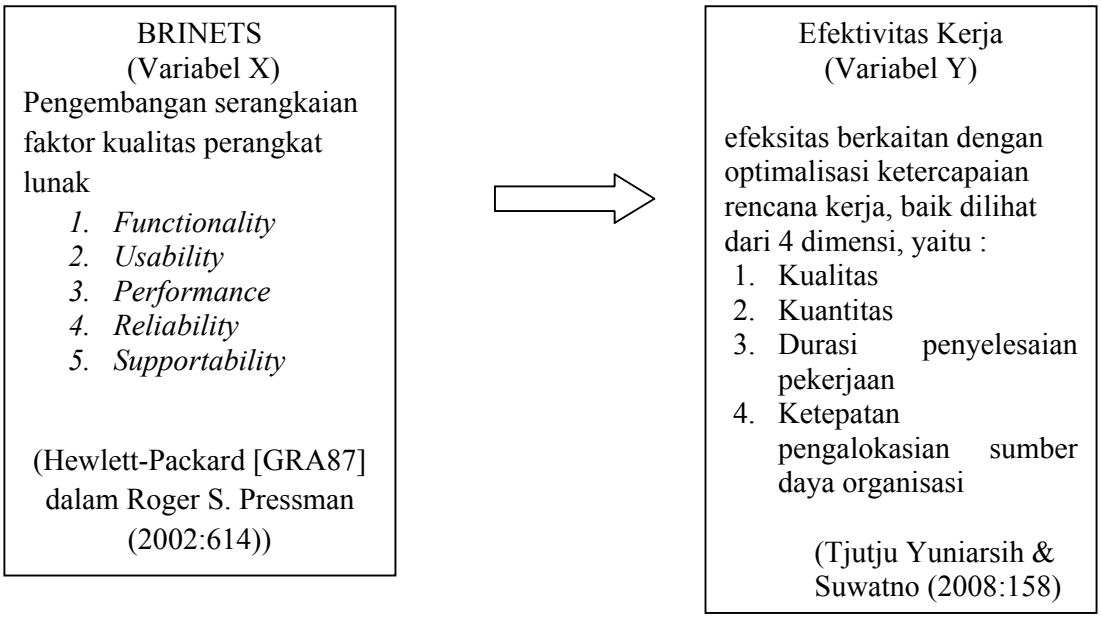
"Investasi IT berdampak positif terhadap kinerja organisasi dan mereka menerima hipotesis penelitian."

Selain itu juga mengacu kepada pandangan Divisi Diklat *online* BRI (2006), dalam modul petunjuk diklat BRINETS web berpendapat bahwa :

"Implementasi sistem *online* merupakan pengembangan dari STU (*System Teller Unit)* yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas perusahaan dalam mencapai target yang sudah ditetapkan. "

Bedasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan paradigma mengenai dampak implementasi BRINETS terhadap efektivitas kerja karyawan pada PT.

Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kuningan. Seperti terlihat pada Gambar 1.1



Gambar 1.1 Paradigma Kerangka Pemikiran

Adanya fenomena yang terjadi, maka diadakan penelitian untuk menghitung tingkat korelasi dan dampaknya antara implementasi BRINETS terhadap efektivitas kerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kuningan.

1.6.2. Hipotesis

Menurut **Umi Narimawati** (2007:59), yang dimaksud dengan Hipotesis adalah merupakan ungkapan berupa jawaban sementara atas masalah penelitian yang diturunkan dari kerangka pemikiran.

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran diatas, maka peneliti menarik hipotesis bahwa "Implementasi BRINETS mempunyai dampak terhadap efektivitas kerja karyawan".

1.7. Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini lokasi dan waktu penelitian adalah sebagai berikut :

1.7.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini, dilaksanakan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Kuningan, dimana penelitian ini dilakukan di BRI Unit Ciwaru Cabang Kuningan yang berlokasi di Jl. Raya Ciwaru No. 439 Kecamatan Ciwaru Kabupaten Kuningan.

1.7.2. Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian diuraikan pada tabel 1.3 yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.3.
Waktu Penelitian

NO	Aktivitas	Waktu																							
		Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan Proposal																								
2	Penyerahan Proposal																								
3	Observasi																								
4	Wawancara																								
5	Pembuatan Skripsi																								
6	Seminar Riset																								
7	Revisi Seminar																								
8	Penyebaran Kuesioner																								
9	Pengolahan hasil Kuesioner																								
10	Sidang																								
11	Penyerahan Skripsi																								

Sumber : Penulis (2010)