BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Untuk lebih meningkatkan taraf hidup masyarakat, maka tidak bisa dipisahkan dengan penerapan teknologi informasi dan komunikasi. Oleh karena dari kalangan orang-orang informatika seharusnya selalu mengantisipasi fenomena baru terhadap informasi yang muncul disegala aspek kehidupan. Seperti halnya yang terjadi pada PT. Bank Rakyat Indonesia dalam menangani masalah nasabah, telah menggunakan beberapa teknologi berupa perangkat keras komputer tetapi belum digunakan untuk informasi dan komunikasi yang profesional dalam memproses kegiatan perbankan.

Perbankan di Indonesia telah diatur menurut perundang-undangan perbankan, adapun pengertian perbankan menurut Undang-Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998 adalah sebagai berikut: “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak”. Dengan pengertian di atas, bank merupakan sebuah lembaga keuangan yang berupaya meraih keuntungan dari nasabah yang memerlukan jasa perbankan.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk merupakan salah satu Bank yang tengah mengalami transformasi dalam implementasi teknologi informasi. Dengan

demikian dalam melaksanakan kegiatannya BRI berupaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan terhadap seluruh nasabahnya. Pada proses peningkatan kualitas pelayanan terhadap seluruh nasabah BRI tidak hanya cukup pada personil, individu serta interaksi antar perseorangan dengan nasabah, melainkan pada perangkat teknologi perbankan.

Adalah merupakan hal yang baik bagi perusahaan untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam menjalankan kegiatan yang ada pada perusahaan guna untuk meningkatkan keunggulan yang kompetitif. Terdapat suatu hubungan positif antara teknologi informasi dan komunikasi dengan keunggulan kompetitif dapat di lihat pada jurnal Towards Understanding the Relationship Between Information and Communication Technology and Competitive Advantage in a Developing Economy yakni terdapat hubungan positif antara ICT dan CA bahwa dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi akan mengurangi ketidakpastian dalam lingkungan bisnis seperti intenet membantu perusahaan yang akan online dengan lingkungan bisnis.

Dengan perkembangan jumlah nasabah yang semakin berkembang cukup pesat sehingga aktivitas perbankan harus lebih ditingkatkan lagi agar waktu yang digunakan tidak terlalu lama dan lebih efisien sehingga kepuasan nasabah menjadi prioritas utama. 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, telah berupaya mengimplementasikan system teknologi informasi dan komunikasi yang merupakan pengembangan dari sistem yang sebelumnya yaitu *System Teller Unit* (STU), teknologi online system itu diberi nama *BRI Integrated Network and Information System* (BRINETS) perubahan system ini bertujuan untuk meningkatkan daya saing dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap seluruh nasabahnya.

Terdapat perbandingan antara *System Teller Unit* (STU) dengan *BRI Integrated Network and Information System* (BRINETS).

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

Ketika BRI masih menggunakan *System Teller Unit* (STU) proses yang terjadi yaitu :

1) Sistem Basis datanya belum terpusat.
2) Parameternya local, oleh karena itu seluruh transaksi perbankan hanya dilakukan di BRI unit yang bersangkutan atau tempat kita membuka rekening saja.
3) Backup data dilakukan oleh Kaunit.

Sedangkan ketika BRI telah mengimplementasikan *BRI Integrated Network and Information System* (BRINETS) yaitu :

1) System Basis datanya menjadi terpusat.
2) Parameternya host yang merupakan segala transaksi perbankan dapat dilakukan disemua BRI yang ada diseluruh Indonesia.
3) Backup data dilakukan oleh kanpus.

Tabel 1.2.
Evaluasi Faktor-Faktor Disiplin Kinerja Karyawan

Evaluasi Faktor-Faktor Disiplin Kinerja Karyawan			
Faktor Kepribadian		**Faktor Lingkungan**	
Disiplin karena kepatuhan	Kepatuhan terhadap peraturan-peraturan yang didasarkan atas perasaan takut.	Konsisten	Memperlakukan aturan secara konsisten dari waktu ke waktu, sekali aturan yang telah disepakati dilanggar, maka rusaklah system aturan tersebut.
Disiplin karena identifikasi	Kepatuhan aturan yang didasarkan pada identifikasi adalah adanya perasaan kekaguman atau penghargaan pada pimpinan.	Adil	Memperlakukan seluruh karyawan dengan tidak membeda-bedakan.

Disiplin karena internalisasi	Disiplin kerja yang terjadi karena karyawan memiliki system nilai pribadi yang menunjang tinggi nilai-nilai kedisiplinan.	Bersikap positif	Setiap pelanggaran yang dibuat seharusnya dicari fakta dan dibuktikan terlebih dahulu.

Sumber : Jurnal Disiplin Kerja

Berdasarkan fenomena yang terjadi pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Naripan tentang adanya implementasi *BRI Integrated Network and Information System* (BRINETS), maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul **"ANALISIS PERBANDINGAN SISTEM TELLER UNIT (STU) DENGAN BRI INTEGRATED NETWORK AND INFORMATION SYSTEM (BRINETS) KAITANNYA DENGAN KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk CABANG NARIPAN DI WILAYAH BANDUNG TENGAH".**

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang terdapat pada latar belakang di atas, maka penulis dapat mengidentifikasi dan merumuskan masalah-masalah yang nantinya akan penulis lakukan penelitian. Adapun indentifikasi dan rumusan masalah tersebut yaitu :

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti dapat mengidentifikasi permasalahan yang ditemukan, yaitu :

1) Dalam melaksanakan tanggungjawab pekerjaan pada masing-masing bagian masih ada campur tangan bagian lain dikarenakan belum optimalnya waktu dan kinerja masing-masing bagian.
2) Offline yang kadang terjadi pada system menjadikan proses perbankan secara system terhenti hal ini dikarenakan masalah jaringan, sehingga transaksi dialihkan ke unit BRI terdekat.

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 saat ini yang sedang berjalan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan.
2) Bagaimana tanggapan karyawan atas perbandingan *Sistem Teller Unit* (STU) dengan BRINETS pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan.
3) Bagaimana kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan ketika masih menggunakan STU dan setelah adanya implementasi BRINETS.

4) Seberapa besar dampak STU dan BRINETS terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan penelitian ini adalah :

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari pembuatan penelitian ini adalah :

1) Untuk memperoleh data dan informasi tentang *BRI Integrated Network and Information System* (BRINET) dan kinerja karyawan yang ada pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan sehingga dapat dijadikan bahan bagi peneliti untuk menganalisis perbandingan dari perubahan sistem informasi yang sedang berjalan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan yaitu perubahan system dari *System Teller Unit* (STU) Menjadi *BRI Integrated Network and Information System* (BRINET), terhadap kinerja para karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Tujuan dari pembuatan penelitian ini ialah :

1) Untuk Mengetahui sistem informasi yang saat ini sedang berjalan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan.
2) Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap Kualitas *System Teller Unit* (STU) dan *BRI Integrated Network and Information System* (BRINET) atas kinerja karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan.

3) Untuk mengetahui kinerja karyawan ketika menggunakan *Sistem Tellller Unit* (STU) dan sesudah menggunakan *BRI Integrated Network and Information System* (BRINET) di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan.
4) Untuk mengetahui dampak STU dan Sistem Informasi yang sedang berjalan yaitu BRI Integrated Network and Information System (BRINET) terhadap kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan.

1.4. Kegunaan/Manfaat 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

1) Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan mengenai informasi tentang sistem informasi yang sedang berjalan saat ini yaitu *BRI Integrated Network and Information System* (BRINET) untuk dijadikan bahan acuan dalam pengembangan sistem informasi yang sedang berjalan ke depannya dan dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pimpinan dalam pengambilan keputusan untuk lebih meningkatkan kinerja para karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan.

2) Bagi Karyawan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi seluruh karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan dalam menggunakan sistem informasi *BRI Integrated Network and Information System* (BRINET) ini secara maksimal agar dapat meningkatkan kinerja kerjanya.

1.4.2. Kegunaan Akademis

1) Bagi Pengembangan Ilmu

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah sumbangan informasi ilmu pengetahuan khususnya di bidang teknologi dan sistem informasi serta diharapkan bisa dijadikan sebagai bahan perbandingan antara ilmu yang di dapat di perkuliahan (teori) dengan implementasi langsung terhadap keadaan yang terjadi di lapangan (praktek) Sehingga dengan adanya perbandingan tersebut akan lebih memajukan ilmu Sistem Informasi yang sudah ada.

2) 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.

3) Bagi Penulis

Dapat berguna untuk menambah wawasan pengetahuan baik teori maupun praktek dalam hal menganalisa pengaruh suatu sistem informasi terhadap penggunanya dalam

suatu perusahaan sehingga nantinya dapat dijadikan referensi bagi penulis dalam menghadapi dunia kerja.

1.5. Batasan Masalah

Adapun ruang lingkup yang dibahas akan sangat luas, untuk itu perlu adanya batasan masalah yang akan dikaji yaitu:

Analisis perbandingan pada *System Teller Unit* (STU) dan *BRI Integrated Network and Information System* (BRINET) hanya di fokuskan kepada proses operasional seperti Perpindahan Kas dari Vault ke Teller dari sistem yang sedang berjalan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan, serta menganalisis tanggapan terhadap kinerjanya atas perubahan system dari STU menjadi BRINETS.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

1.6.1. Lokasi Penelitian

Kegiatan penelitian ini telah dilaksanakan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Naripan. Dimana penelitian ini dilakukan di beberapa tempat yaitu :

Tabel 1.3
Lokasi Penelitian

No	Nama Kantor BRI Unit	Alamat	Telp
1	BRI Unit Astana Anyar	Jl. Astana Anyar N0. 226 Bandung	(022) 520 2991
2	BRI Unit Dipati Ukur	Jl. Dipati Ukur No. 26 B-Bandung	(022) 251 2601
3	BRI Unit Taman Sari	Jl. Taman Sari No. 21 C Bandung	(022) 426 1352
4	BRI Unit Gegerkalong	Jl. Gegerkalong Hilir No. 15 A Bandung	(022) 201 4186
5	BRI Unit Simpang Dago	Jl. Ir. H. Juanda No. 332 Bandung	(022) 251 1070

6	BRI Unit Gatot Subroto	Jl. Gatot Subroto No. 178 B Bandung	(022) 731 0852
7	BRI Unit Setiabudhi	Jl. Setiabudhi No. 171 B Bandung	(022) 201 9962
8	BRI Unit Kosambi	Jl. Ahmda Yani No. 36 Bandung	(022) 426 4383
9	BRI Unit Babakansari	Jl. Kiaracondong No.175/KAV.B.7 Bandung	(022) 727 9615

1.6.2. Waktu penelitian

Adapun waktu penelitian diuraikan pada tabel 1.4 yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.4
Waktu Penelitian

No	Aktivitas	Waktu Penelitian																							
		Mar-11				Apr-11				Mei-11				Jun-11				Jul-11				Agust-11			
		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	Survey																								
2	Penyusunan Proposal																								
3	Penyerahan Proposal																								
4	Observasi																								
5	Wawancara																								
6	Pembuatan Skripsi																								
7	Seminar Riset																								
8	Revisi Seminar																								
9	Penyebaran Kuesioner																								
10	Pengolahan Hasil Kuesioner																								