

ANALISIS TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI OPERASIONAL BANK: STUDI KASUS PADA BANK SULUTGO

Veron Christian Pomantow¹, Willem Gilbert Pomantow, SE.,M.Si², Irvans R. CH. Tiwatu, SST., M.Si³

¹Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

²Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

³Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

ABSTRAK

Analisis Teknologi Informasi ini bertujuan untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi oleh bank dan bertujuan untuk mencari solusi dan temuan untuk menjadi acuan dalam memperbaiki sistem pelayanan teknologi informasi dalam meningkatkan efisiensi operasional bank. Setiap perusahaan perbankan harus bisa mampu beradaptasi dengan perubahan digitalisasi yang terus melaju dengan inovasi yang lebih canggih dan memudahkan setiap aspek kehidupan manusia. Oleh sebab itu perusahaan perbankan harus terus meningkatkan sistem teknologi informasi yang ada di dalam perusahaan dan terus mengoptimalkan sumber daya manusia dengan perubahan yang ada sehingga penggunaan teknologi berjalan dengan baik dan dapat meningkatkan efisiensi operasional bank. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif dan menggunakan metode wawancara, studi kasus, observasi, analisis dokumen dan informasi dalam jurnal maupun buku. Penelitian ini juga akan mengambil dari satu populasi dengan menggunakan metode wawancara lewat pertanyaan tentang permasalahan yang dihadapi dalam penelitian. Populasi yang diambil adalah seluruh pegawai yang ada di divisi operasional dan layanan kantor pusat Bank SulutGo. Dengan jumlah karyawan 10 sampai 15 orang dan sampel berupa pertanyaan yang akan diberikan kepada para pegawai untuk menghasilkan informasi data yang akan diolah oleh peneliti.

Kata Kunci : Penataan Arsip, Teknologi Informasi, Efisiensi

Pendahuluan

Pada Era Globalisasi kemajuan dan juga perkembangan teknologi yang diiringi dengan perkembangan pada sistem informasi berbasis teknologi terjadi begitu pesat hingga menguasai kehidupan manusia. Suatu keberhasilan pada sistem berkaitan juga dengan kinerja yang dimiliki oleh sistem yang ada seperti kemampuan teknis dalam pemakaian sistem informasi dan pemanfaatan teknologi. Aktivitas masyarakat di zaman sekarang sangat bergantung pada teknologi informasi terutama dalam aktivitas yang berhubungan dengan uang yang pada akhirnya melibatkan dunia perbankan yang harus disediakan perusahaan dalam mengelola keuangan masyarakat. Adanya transformasi digital membuat layanan perbankan yang tersedia bagi masyarakat sudah berbasis teknologi. Jika dulu bank hanya dianggap sebagai sarana untuk menyimpan uang tapi saat ini bank lebih dari pada itu, bank dizaman sekarang dapat menjadi penasihat keuangan untuk para nasabahnya melalui penerapan digitalisasi. Nasabah juga dipermudah karena bisa berinteraksi secara langsung melalui perangkat seluler yang dimiliki. Juga penerapan digitalisasi dinilai dapat mempengaruhi efektivitas kerja pegawai di sektor keuangan dan perbankan.

Seiring pada perkembangan zaman, teknologi yang semakin maju dapat meningkatkan kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap produk dan aktivitas perbankan baik dari sisi kecepatan, fleksibel, efisien demi kemudahan waktu bertransaksi, termasuk juga keamanan dan kenyamanan dalam bertransaksi serta disisi lain sejalan dengan upaya perusahaan perbankan untuk beroperasi secara lebih efisien. Maka berbagai kebutuhan tersebut harus dijawab lewat operasional dan layanan perbankan.

Analisis Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional Bank. Studi Kasus: Bank SulutGo Penggunaan teknologi informasi telah menyediakan alat dan sistem yang memungkinkan Bank SulutGo untuk mengotomatiskan banyak aspek dari operasional pada layanan. Sistem Enterprise Resource Planning (ERP), misalnya, memungkinkan integrasi data dan proses bisnis di seluruh organisasi, dari manajemen rantai pasokan hingga keuangan dan sumber daya manusia. Implementasi sistem ini memungkinkan Bank SulutGo untuk mengurangi redundansi data, meningkatkan visibilitas atas operasional, dan merespons perubahan pasar dengan lebih cepat.

Pengertian Teknologi Informasi

Teknologi informasi adalah teknologi yang digunakan untuk mengolah data, dan didefinisikan sebagai ilmu pengetahuan dalam bidang informasi yang berbasis komputer dan mencakup sistem dan metode untuk memperoleh, mengirimkan, mengolah, menafsirkan, menyimpan, mengorganisasikan, dan menggunakan data secara bermakna. Teknologi informasi juga untuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, dan memanipulasi data dalam berbagai cara adalah semua bagian dari pengolahan data, yang bertujuan untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu.

Menurut Suyanto (2005:10) "Teknologi informasi merujuk pada seluruh bentuk teknologi yang digunakan untuk menciptakan, menyimpan, mengubah, dan menggunakan informasi dalam segala bentuknya." Teknologi informasi dan komunikasi mencakup semua teknologi yang membantu menghasilkan, memanipulasi, menyimpan, mengkomunikasikan, atau menyampaikan

informasi. Teknologi informasi dapat digunakan sebagai sumber, artinya dapat digunakan untuk menemukan informasi yang dibutuhkan. Teknologi informasi juga berfungsi sebagai media dan alat bantu yang membuat penyampaian informasi lebih mudah diterima dan dipahami. dan sebagai pengembang keterampilan pembelajaran, membangun keterampilan berbasis teknologi informasi melalui penggunaan aplikasi. Menurut Martin bahwa teknologi informasi tidak hanya terbatas pada teknologi komputer (perangkat keras dan perangkat lunak) melainkan juga untuk mengirimkan informasi. Teknologi informasi mencakup perangkat keras (Hardware) dan perangkat lunak (Software) yang dapat mewujudkan sebuah komputer atau perangkat lainnya yang dapat digunakan dalam operasional kegiatan sehari-hari.

Singkatnya, teknologi informasi adalah semua teknologi yang terdiri dari hardware, software, dan utilitas yang digunakan untuk mendapatkan, mengirimkan, mengolah, menafsirkan, menyimpan, mengorganisasikan, dan menggunakan data secara efektif.

Metode Penelitian

Penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif, artinya menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka, dari individu atau perilaku yang dapat diamati. Oleh karena itu, laporan skripsi penelitian akan berisi kutipan untuk memberikan gambaran tentang penyajian laporan. Naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya adalah sumber data ini. Juga mencakup tingkah laku, ucapan, kegiatan, dan perbuatan lainnya yang terjadi selama penerapan metode penelitian. Dengan mempertahankan sifat keilmiahannya, pemaparan data yang dihasilkan dari data tersebut dijelaskan dengan benar.

Hasil dan Pembahasan

Fasilitas Mobile Banking (BSG Qris & BSG Touch)

Mobile Banking ini mengkombinasikan teknologi informasi dan aplikasi bisnis secara bersama. Akibat dari adanya Mobile Banking nasabah dapat menggunakan aplikasi ini 24 jam untuk bertransaksi tanpa harus mendatangi kantor cabang ataupun ATM.

Dibandingkan dengan layanan sms banking, mobile banking terbilang paling cepat dan efisien. Perkembangan ini karena kehadiran layanan M-Banking mampu menjawab setiap kebutuhan masyarakat modern yang sangat mengedepankan mobilitas. Dengan hanya 1 sentuhan, M-Banking sudah menciptakan kemudahan layanan perbankan dalam satu genggaman. Mobile Banking bermanfaat atas kepuasan nasabah. Lebih jauh dari itu Mobile Banking telah menciptakan nilai transaksi nasabah sebagai modernisasi di dunia digital. Manfaat dan peran Penggunaan Mobile Banking Penggunaan Aplikasi BSG Qris dan BSG Touch telah memudahkan nasabah dalam bertransaksi dan bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja asal memiliki koneksi internet juga hp. Dan aplikasi ini biasanya digunakan oleh nasabah yang masih muda, juga orang dewasa atau orang tua, dan mereka menggunakan aplikasi ini untuk bertransaksi seperti cek saldo, transfer, dan melakukan pembelian pulsa listrik atau hp juga pembayaran aplikasi belanja online.

Peran mobile banking bagi nasabah terbilang cukup signifikan karena dengan adanya aplikasi bank berbasis online dapat memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi tanpa harus mendatangi Bank ataupun ATM, dan juga aplikasi ini bisa dipakai nasabah 24 jam tanpa melihat waktu karena aplikasi ini hanya bisa dipakai jika nasabah memiliki koneksi internet.

Dalam hal ini penulis mendapatkan hasil informasi yang begitu berbeda-beda dari setiap pernyataan yang diberikan oleh pegawai Bank SulutGo. Dan tentu saja permasalahan yang dihadapi Bank harus ditindak lanjuti untuk mendapatkan solusi dan penyelesaian demi kemajuan bersama. Dan hal ini harus dikerjakan bersama-sama bukan hanya melemparkan tanggung jawab hanya ke satu pihak tetapi bersama menyatukan untuk siap melakukan kerja sama dengan baik.

Kesimpulan

Hasil pembahasan yang telah dibuat penulis tentang analisis teknologi informasi dalam meningkatkan efisiensi operasional bank melalui analisis dan solusi untuk memperkuat pelayanan nasabah Bank SulutGo juga strategi pendampingan teknologi informasi dalam operasional pelayanan kepada nasabah dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

Pemanfaatan Mobile Banking (BSG Qris dan BSG Touch) juga SMS Banking dalam upaya meningkatkan kelancaran operasional bank harus dapat dilakukan dengan optimal, pandangan ini era digitalisasi terus berkembang, Bank SulutGo perlu mengevaluasi setiap aplikasi untuk lebih menyempurnakan jika terjadi gangguan aplikasi yang digunakan nasabah. Hal-hal yang perlu diantisipasi harus bank lakukan karena hal ini dapat mengganggu setiap operasional bank. Bank SulutGo perlu memfasilitasi nomor darurat yang harus dihubungi nasabah jika nasabah mengalami kendala, dan dapat merespon keluhan nasabah kapanpun dan dimanapun.

Pemanfaatan pelayanan ATM dan Bank Cabang di berbagai daerah, nasabah sulawesi utara dan gorontalo tidak semua mendapatkan pelayanan yang baik, ada berbagai kendala yang dihadapi nasabah saat jauh dari pusat kota untuk melakukan urusan nasabah, dalam hal ini Bank SulutGo harus memperluas pengadaan ATM dan Bank Cabang untuk pemenuhan pelayanan nasabah.

Nasabah akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan bisa sampai di daerah mereka, hal ini yang perlu diperhatikan untuk berusaha melakukan optimalisasi pengadaan ATM dan Bank Cabang.

Saran

Berikut ini saran bagi pihak Bank SulutGo:

1. Mengingat *Mobile Banking* (BSG Qris dan BSG Touch) belum menyentuh kalangan tua maupun kalangan yang belum tau penggunaan aplikasi ini, diharapkan pihak bank dalam hal ini bisa mengenalkan penggunaan aplikasi *Mobile Banking* dengan pengadaan sosialisasi kepada nasabah secara menyeluruh, baik kalangan muda, dewasa, dan orang tua. Hal ini pasti bisa memudahkan nasabah untuk bertransaksi di Bank SulutGo.
2. Mekanisme pelayanan ATM dan Bank Cabang untuk daerah Sulawesi Utara yang belum dilayani Bank SulutGo, harusnya pengoptimalan perlu dilakukan demi pelayanan yang baik kepada nasabah dan bisa menjadi Bank daerah yang berkomitmen dengan kepuasan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdurrahman, Lukman. Valuasi Bisnis Teknologi Informasi. Bandung: Informatika, 2019.
- Anwar, Syaifuddin. Metode Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012
- Bungin, Burhan. Penelitian Kualitatif. Jakarta: Kencana, 2010.
- Damanuri, Aji. Metode Penelitian Mu'amalah. Ponorogo: Stain Po Press, 2010.
- Herdiansyah, Haris. Wawancara, Observasi, dan Focus Groups. Jakarta: Rajawali Press, 2015.
- J. Moleong, Lexy. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Sigma, 1996.
- Kadir, Abdul. Pengantar Teknologi Informasi Edisi Revisi. Yogyakarta: CV Andi, 2013
- Kasemin, Kasiyanto. Agresi Perkembangan Teknologi Informasi. Jakarta: Kencana, 2015.
- Nurul Badriyah, Oneng. Total Quality Management Zakat: Prinsip dan Praktik Pemberdayaan Ekonomi. Jakarta: Wahana Kardofa, 2012.
- Rizal, Samsul. Perbankan Komputer. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018.
- Samsul. Security BRI Syariah KCP Blitar, 24 Oktober 2019.
- Suyanto, A., Suyanto, A., Abdullah, A., Sundah, D. I. E., Satriawan, D. G., & Palupiningtyas, D. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia: Prinsip Dasar dan Aplikasi
- Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta, 2016.

Jurnal dan Skripsi

- Burhan Bungin, Analisis Data Penelitian Kualitatif, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003, h. 69-70.
- Hilmy, K. M. (2016). Alur Pikir TEKNOLOGI INFORMASI. vol(170).
- Haryanto, & Friana, B. (2018). Aplikasi Permainan Edukatif Mengaji Berbasis Multimedia Interaktif. Jurnal Teknik Informatika UNIS, 6(1), 8-16. <https://doi.org/https://doi.org/10.33592/jutis.Vol6.Iss1.36>
- Jejen, L. (2021). Analisis teknologi informasi dalam peningkatan kinerja sumber daya manusia. FORUM EKONOMI, 23 (1) 2021, 1-11, 1-11.
- Kadir dalam Muhammad Hilmy, dkk (2016:170
- Mckewn. (2016). Tutik Haryani Informasi teknologi. vol 76.
- Nasution, R. S. (2019). Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Efisiensi operasional bank. fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Medan Area, Indonesia, 1-12.
- Nawawi, Hadari, Metode Penelitian Bidang Sosial, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2011.
- O'Brain. (2015). Teknologi Bergantung Pada Sumber Daya Manusia. Vol 76.
- Ronziweg (2000). Teknologi Informasi terhadap Efisiensi Operasional. Fakultas Ekonomi & Bisnis.
- suryanto. (2005). Teknologi Informasi. (2005:10).
- Sutarman (2012: 35) Indikator perkembangan teknologi informasi dalam dunia usaha
- warsita, B. (2008). Pendidikan dan pembelajaran. (150-151).