

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rendahnya efektivitas kerja karyawan merupakan permasalahan yang sering kita jumpai di setiap perusahaan dalam dinamika global yang sangat kompleks dan kompetitif dewasa ini. Padahal efektivitas kerja karyawan merupakan kekuatan strategis yang perlu dibina dan dikembangkan agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan efektif.

Efektivitas organisasi tidak terlahir dengan sendirinya, melainkan diperjuangkan dengan berbagai upaya yang dapat, dan harus dilakukan oleh semua pihak dalam organisasi. Jika diperhatikan lebih jauh, efektivitas organisasi hanyalah efek dari efektivitas kelompok dan efektivitas kelompok merupakan akumulasi dari efektivitas individu. Efektivitas individu dan kelompok merupakan instrumen bagi pencapaian prestasi organisasi.

Tercapainya tujuan organisasi dengan efektif pada dasarnya banyak ditentukan oleh unsur manusia. Henry Simamora (2003:4) menjelaskan sumberdaya yang dimiliki oleh perusahaan dapat dikategorikan atas empat tipe sumber daya (1) Finansial, (2) Fisik, (3) Manusia, (4) Kemampuan teknologi dan sistem.

Seluruh unsur tersebut saling berkaitan dan diharapkan dapat mendukung tercapainya tujuan secara optimal. Dari keempat tipe sumber daya tersebut, aset organisasi paling penting yang harus dimiliki perusahaan adalah aset manusia. Karena sumber daya manusia merupakan elemen dasar yang menggerakkan dan melaksanakan seluruh aktivitas perusahaan. Hal ini dihubungkan dengan anggapan yang didasarkan atas kenyataan, bahwa bagaimanapun lengkapnya sarana dan fasilitas yang tersedia termasuk metode atau sistem yang ditetapkan, namun jika unsur manusianya kurang atau tidak berperan dengan baik, maka tujuan dan sasaran akan sulit dicapai.

Perusahaan sebagai sebuah organisasi mempunyai harapan bagi karyawan untuk mempunyai kecakapan, keterampilan dan berprestasi agar dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam mencapai tujuan perusahaan. Malayu S.P Hasibuan berpendapat (2003: 10) “Karyawan adalah kekayaan utama suatu perusahaan, karena tanpa keikutsertaan mereka, aktivitas perusahaan tidak akan terjadi. Karyawan berperan aktif dalam menetapkan rencana, sistem, proses, dan tujuan yang ingin dicapai”.

Sumber daya terakhir yang sangat penting setelah sumberdaya finansial, fisik dan manusia yang harus dimiliki perusahaan adalah kemampuan teknologi dan sistem. Richard. M Steers (1986:6) mengemukakan ”...kemampuan teknologi dan sistem merupakan salah satu faktor penunjang untuk mencapai efektivitas organisasi sehingga tujuan dan sasaran perusahaan dapat tercapai”. Dengan teknologi dan sistem

yang handal tentu akan memberikan kontribusi dalam pencapaian efektivitas kerja karyawan terutama dalam kegiatan operasionalnya.

Informasi sangat dibutuhkan dalam kehidupan organisasi, baik untuk unsur pimpinan atau karyawan, untuk itu diperlukan sistem informasi yang dapat mempermudah proses. Suatu sistem aplikasi berhubungan dengan kegiatan pemasukan, pemrosesan, dan pencatatan data menjadi sebuah informasi yang berguna. Kelancaran arus sistem informasi akan memberikan kemudahan bagi karyawan dalam menentukan keputusan atau mengambil data maupun informasi yang dibutuhkan, sehingga dapat meningkatkan efektivitas kerja karyawan. Sistem informasi merupakan suatu sistem yang tujuannya menghasilkan informasi. Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang berguna bagi para pemakainya. Menurut Jogiyanto HM (2005;37) informasi harus didukung oleh tiga pilar yaitu (1) relevan (*relevance*), (2) tepat waktu (*timeliness*), (3) akurat (*Accurate*).

Kemajuan teknologi informasi terus berkembang, keuntungan bagi perusahaan dengan adanya perkembangan teknologi informasi, yaitu manajemen informasi yang lebih handal, terstruktur dan fleksibel untuk dapat memaksimalkan sesuai dengan fungsi bisnis dalam mencapai visi perusahaan. Kemudahan dan fitur-fitur dari teknologi informasi itu sangat bermanfaat untuk membantu memperlancar penyelesaian tugas. Dengan demikian efektivitas kerja karyawan dapat ditingkatkan. Oleh karena itu, pada umumnya pada setiap perusahaan terdapat sebuah sistem yang

berguna sebagai pendukung kegiatan operasional bisnis, yaitu sistem informasi manajemen.

Bank Jabar Cimahi menghadapi fenomena masih rendahnya efektivitas kerja karyawan. Penelusuran awal menunjukkan rendahnya efektivitas kerja karyawan disebabkan belum efektifnya sistem informasi yang diterapkan Bank Jabar. Secara intuitif kita mengetahui bahwa penerapan sistem informasi yang dianggap sesuai dan tepat akan berdampak pada peningkatan efektivitas kerja karyawan.

Berdasarkan penelitian pendahuluan pada Bank Jabar Cimahi. Penulis mendapatkan informasi dari hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa staf pada Bagian Administarsi dan Umun (Adum) dan Bagian Pelayanan Bank Jabar Cimahi bahwa efektivitas kerja karyawan belum mencapai suatu titik yang optimal. Hal tersebut tercermin dari gejala-gejala yang terjadi berikut ini:

1. Penyediaan layanan informasi dan kelengkapan informasi bagi karyawan dirasakan kurang efektif terutama di bagian *back office*, karena untuk mendapatkan informasi antar fungsi manajemen, karyawan tidak secara langsung dapat menampilkan informasi dalam komputer tetapi harus meminta kepada karyawan yang bersangkutan.
2. Pada bagian *Teller (front office)*, dalam setiap transaksi dilakukan dua kali pembukuan (*posting*) atau dua kali pengerjaan. Pembukuan yang dilakukan dua kali pengerjaan tersebut kadangkala menyebabkan adanya kesalahan yang dilakukan *Teller* pada pengoperasiannya. Hal ini mengakibatkan sering

terjadinya rekonsiliasi setiap bulannya yaitu adanya selisih atau perbedaan antara kantor pusat dengan kantor cabang. Kadangkala sering terjadi gangguan-gangguan yang menghambat kegiatan operasional karyawan, seperti gangguan jaringan.

3. Pembuatan laporan masih dilakukan secara manual, sehingga masih sering terjadi kesalahan.

Gejala-gejala tersebut di atas terjadi pada saat perusahaan menggunakan sistem informasi lama, yaitu dengan penggunaan *software* Terradata. Hal ini memberikan dampak terhadap hasil kerja karyawan. Berikut ini disajikan data penilaian hasil kerja sebagian pegawai tahun 2003 pada Bank Jabar Cimahi pada saat penggunaan *software* Terradata (nama dpegawai disamarkan)

Tabel 1. 1
Penilaian Hasil Kerja Karyawan Tahun 2003

Nama	IW	EM	IB	AS	DA	SD
Jabatan	Analisis Kredit Mikro	Asst. Akuntansi	Asst. Adm. Kantor	Asst. Customer Service	Teller	Asst. Teller
Tugas-tugas Utama	210	200	160	160	150	150
Keterampilan Kunci	210	190	150	160	140	140
Potensi	300	270	230	230	220	220
Perilaku Budaya Perusahaan	260	240	190	180	190	180
Faktor Pengurang/Penambah (Teguran atau Sanksi, Surat Penghargaan, Absen)	230	220	170	170	160	150
Rata-rata	242 (Cukup)	224 (Cukup)	180 (Kurang)	180 (Kurang)	172 (Kurang)	168 (Kurang)

Sumber: Bank Jabar Pusat

Data penilaian hasil kerja sebagian pegawai per tahun 2003 pada Bagian Administrasi Umum dan Bagian Pelayanan nilai rata-rata setelah dikonsultasikan dengan yudicium kinerja yaitu berada pada kategori kurang. Berikut merupakan klasifikasi penilaian disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 1. 2
Kategori Yudicium Kinerja Bank Jabar

Nilai	Kategori
421-500 lebih	Sangat memuaskan
341-420	Memuaskan
261-340	Baik
181-260	Cukup
Kurang dari 100-180	Kurang

Sumber: Bank Jabar Pusat

Mengacu pada kinerja yudicium di atas, rendahnya kinerja mengisyaratkan dugaan tentang rendahnya efektivitas kerja karyawan Bank Jabar sangat beralasan. Sebab, meskipun di kalangan para ahli belum ada kesepakatan tentang kriteria efektivitas kerja tapi sudah banyak pula para ahli yang mengemukakan kriteria-kriteria yang dapat dijadikan ukuran untuk melihat efektivitas kerja karyawan. Sondang P. Siagian menyebutkan (1984:126) kriteria-kriteria efektivitas kerja karyawan adalah (1) hasil kerja, (2) perencanaan kerja, (3) pelaksanaan kerja, (4) kepuasan kerja, (5) disiplin dan motivasi kerja

Upaya peningkatan efektivitas kerja karyawan Bank Jabar adalah dengan dilakukannya pengembangan sistem informasi. Pada dasarnya tidak ada sistem informasi yang sempurna untuk masa yang akan tak terhingga. Adanya keperluan-keperluan, pertumbuhan organisasi, perkembangan teknologi dan pengaruh luar lainnya mengharuskan adanya usaha pengembangan sistem informasi yang baru untuk mengimbangi dinamika organisasi dan sistem informasi demi sistem informasi yang ditetapkan. Kenyataan ini mengakibatkan setiap sistem perlu diubah pada masa selanjutnya.

Berdasarkan Tinjauan Umum Pengembangan Sistem Informasi (2003) "Pengembangan sistem (*system development*) dapat berarti menyusun suatu sistem yang baru untuk menggantikan sistem yang lama secara keseluruhan atau memperbaiki sistem yang sudah ada". Lena (2007:2) menjelaskan "Pengembangan sistem informasi merupakan satu set aktivitas yang dapat menciptakan sistem untuk memproses informasi secara efektif dan efisien". Sedangkan Agus Rustono (2003) berpendapat "Pengembangan sistem informasi dilakukan dengan merencanakan dan mengembangkan arsitektur sistem informasi perusahaan, yang terdiri dari komponen-komponen seperti *software*, *hardware*, *brainware*, proses dan prosedur, infrastruktur, standard, dan lain sebagainya". Kemudian Fathul Wahid (2001) menyatakan "Pengembangan sistem informasi dibuat untuk menjamin bahwa sistem informasi yang dikembangkan dapat diselesaikan tepat waktu, sesuai dengan anggaran, dan sesuai dengan spesifikasi yang ditetapkan".

Pengembangan sistem informasi dapat dilakukan dengan pemanfaatan teknologi yang semakin canggih, dimana diharapkan pengembangan sistem informasi ini bisa memberikan kontribusi secara optimal pada keefektifan kerja karyawan. Semakin banyak perusahaan yang menginvestasikan dananya untuk teknologi informasi. Namun, perusahaan harus menentukan kemampuan teknologi dan sistem seperti apa yang akan diterapkan di perusahaan. Penilaian kebutuhan (*assesment need*) merupakan hal pertama yang harus dilakukan untuk mengdiagnosa teknologi dan sistem yang akan digunakan sesuai dengan kebutuhan perusahaan untuk menghindari kegagalan dari penggunaan teknologi dan sistem itu sendiri. Tinjauan umum pengembangan sistem informasi (2003) memaparkan faktor-faktor yang menyebabkan perlunya pengembangan sistem informasi yaitu (1) Adanya permasalahan-permasalahan (*problems*) yang timbul di sistem yang lama, (2) Untuk meraih kesempatan-kesempatan (*opportunities*), (3) Adanya instruksi-instruksi (*directives*).

Faktor pertama adalah adanya permasalahan-permasalahan (*problems*) yang timbul di sistem yang lama. Permasalahan timbul dapat berupa sistem yang lama yang tidak dapat beroperasi sesuai dengan yang diharapkan dan pertumbuhan organisasi yang menyebabkan harus disusunnya sistem yang baru diantaranya adalah kebutuhan informasi yang semakin luas, volume pengolahan data semakin meningkat, perubahan prinsip akuntansi yang baru. Karena adanya perubahan ini menyebabkan sistem yang lama tidak efektif lagi sehingga sistem lama sudah tidak

dapat memenuhi lagi semua kebutuhan informasi yang dibutuhkan manajemen. Faktor kedua adalah untuk meraih kesempatan-kesempatan (*opportunities*). Organisasi mulai merasakan bahwa teologi informasi digunakan untuk meningkatkan penyediaan informasi sehingga dapat mendukung dalam proses pengambilan keputusan yang akan dilakukan oleh manajemen. Dan faktor ketiga adalah adanya instruksi-instruksi (*directives*). Penyusunan sistem yang baru dapat terjadi karena adanya instruksi-instruksi dari atau maupun dari luar organisasi seperti peraturan pemerintah.

Mc Loudon (Husein, 1996:89) faktor-faktor dalam melakukan pengembangan sistem informasi , yaitu (1) Faktor Eksternal: Ketidakpastian, kesempatan-kesempatan, (2) Faktor Internal : Nilai, norma dan interest.

Ketidakberesan dalam sistem yang lama menyebabkan sistem yang lama tersebut tidak dapat beroperasi sesuai dengan yang diharapkan, kebutuhan informasi yang semakin luas, volume pengolahan data semakin meningkat merupakan faktor internal Bank Jabar dalam pertimbangan untuk melakukan pengembangan sistem informasi. Sedangkan faktor eksternal adalah manfaat kompetisi (*competitive benefit*), dimana banyak bank yang memanfaatkan kemajuan teknologi informasi di bidang perbankan sebagai alat kompetisi. Jadi, keputusan pengembangan sistem informasi ini sekaligus sebagai sistem informasi strategis yaitu untuk memperoleh keunggulan kompetitif.

Jogiyanto.HM (2005:433) pengembangan sistem informasi dapat dilakukan dengan beberapa cara, yaitu (1) pengembangan sistem informasi konvensional dengan menggunakan siklus hidup pengembangan sistem atau *system development life cycle* (SDLC), (2) menggunakan metode-metode alternatif (*alternatif methods*).

Metode-metode alternatif yang tersedia untuk mengembangkan sistem informasi menurut Muhammad Fakhrie Husein dan Amin Wibowo (2000:145) adalah (1) paket (*package*), (2) prototip (*prototyping*), (3) pengembangan oleh pemakai akhir (*end-user development* atau *end-user computing*), (4) *outsourcing*.

Pengembangan sistem Bank Jabar dilakukan dengan cara alternatif menggunakan metode paket. Jogiyanto HM (2005: 480) menjelaskan "Paket dikembangkan oleh pihak ketiga, yaitu analis sistem penjual paket dan dioperasikan oleh departemen sistem informasi atau langsung digunakan oleh pemakai sistem".

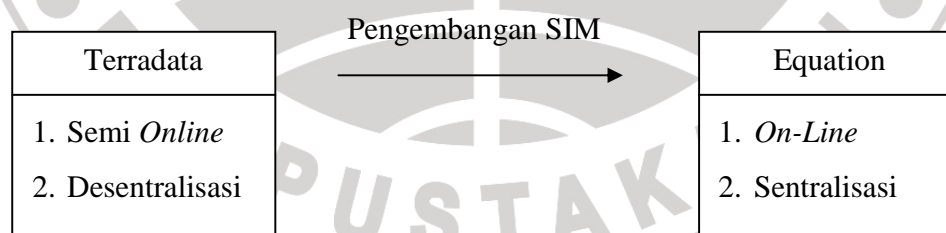
Efektivitas kerja karyawan yang rendah di Bank Jabar dirasakan pada saat penggunaan program aplikasi Terradata sejak tahun 1999 . Terradata ini mengalami adanya perbaikan-perbaikan dan modifikasi karena dirasakan masih banyak kekurangannya. Kemudian pada awal tahun 2005 Bank Jabar mengganti aplikasi *software* dari Terradata ke Equation. Equation merupakan *software* khusus perbankan yang dibeli Bank Jabar dari perusahaan MYSIS yang berasal dari Inggris. Pertanyaannya, seberapa besar pengaruh pengembangan sistem informasi terhadap efektivitas kerja karyawan (Penggunaan Aplikasi *Software* Equation di Bank Jabar)? Berikut merupakan data hasil penilaian kerja karyawan setelah beralih menggunakan aplikasi *software* Equation.

Tabel 1. 3
Penilaian Hasil Kerja Bank Jabar Cimahi Tahun 2007

Nama	DR	DL	NY	LA	HF	RM
Jabatan	Analisis Kredit Mikro	Asst. Akuntansi	Asst. Adm. Kantor	Asst. Customer Service	Teller	Asst. Teller
Tugas-tugas Utama	260	280	290	250	280	260
Keterampilan Kunci	260	270	290	230	270	240
Potensi	360	390	390	350	350	330
Perilaku Budaya Perusahaan	260	280	290	260	260	250
Faktor Pengurang/Penambah (Teguran atau Sanksi, Surat Penghargaan, Absen)	250	270	280	270	240	230
Rata-rata	278 (Baik)	298 (Baik)	308 (Baik)	272 (Baik)	280 (Baik)	262 (Baik)

Sumber: Bank Jabar Pusat

Data penilaian hasil kerja karyawan setelah menggunakan aplikasi *software* Equation menunjukkan peningkatan dibandingkan saat menggunakan aplikasi *software* Terradata. Berikut perbedaan Terradata dengan Equation :



Gambar 1. 1
Perbedaan Terradata dan Equation

Pengembangan sistem *on-line* sangat dibutuhkan di dunia perbankan, dengan semakin pesatnya pengembangan sistem informasi di bidang perbankan. Dewasa ini bank-bank dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada nasabah, untuk transaksi giro dan tabungan telah *on-line* antar kantor pusat dan kantor cabang maupun antar kantor cabang. Tim Editor IBI (1998: 262) menjelaskan “*On Line Data Processing* yaitu suatu sistem pengolahan data dimana antara satu unit mesin pengolah data di tempat lain melalui jaringan komunikasi data”. Sistem *on-line* ini Bank Jabar berusaha memberikan kemudahan, pelayanan terbaik, dan kepuasan nasabahnya.

Teknik pengolahan data Equation pun berubah menjadi terpusat atau sentralisasi. Equation bersifat sentralisasi, yaitu data nasabah berada di pusat, sehingga keamanan data akan terjamin. Equation ini akan selalu mengupdate *Host* di kantor pusat, sehingga sistem akan terkontrol dan kesalahan-kesalahan transaksi akan bisa terdeteksi.

Salah satu staf Bagian Administrasi dan Umum mengemukakan kelebihan-kelebihan penggunaan Equation adalah (1) Transaksi nasabah bisa dilakukan dengan *on-line*, (2) Tersentralisasi, (3) Datanya lebih aman, (4) Tingkat efektivitas kerja karyawan dituntut lebih cepat, (5) Dengan sistem *on-line*, *end user* dituntut harus lebih cepat dan teliti, (6) Reputasi Bank Jabar menjadi baik, (7) Kepuasan nasabah, (8) Sistem sanggup menyimpan banyak data, (9) Karyawan dapat lebih cepat dalam mengambil keputusan.

Penggunaan Equation dipakai oleh setiap bagian-bagian sebagai interdependensi dan interkorelasi antar bidang fungsional. Pengolahan data menggunakan Equation dapat dilakukan dengan cepat, tingkat akurasi data yang dihasilkan akan lebih bermutu tinggi karena diolah secara canggih dan dirancang oleh ahli analis sistem yang berpengalaman sehingga output bisa menjadi *resources* bagi seluruh organisasi. Sondang P.Siagian (2003:15) menyatakan “Informasi yang memenuhi persyaratan di atas akan memainkan peran penting dalam peningkatan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas kerja suatu organisasi.”

Sondang P. Siagian (2003:115) bahwa “Informasi sebagai *resources* organisasi bermanfaat dalam proses manajemen, informasi tersebut harus memiliki ciri kemutakhiran, kelengkapan, keandalan, akurasi, dapat dipercaya serta tersimpan sedemikian rupa sehingga mudah ditelusuri kembali”.

Adanya pengembangan sistem informasi akan berpengaruh terhadap efektivitas kerja karyawan. Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai pengembangan sistem informasi dengan efektivitas kerja karyawan dengan judul **”Pengaruh Pengembangan Sistem Informasi Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan (Penggunaan Aplikasi *Software* Equation di Bank Jabar Cimahi)”**.

B. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Bertitik tolak dari latar belakang masalah sebagaimana diuraikan sebelumnya, tema sentral permasalahan penelitian ini adalah: “*rendahnya efektivitas kerja karyawan di Bank Jabar Cimahi*”. Rendahnya efektivitas kerja karyawan tersebut dalam penelitian ini diduga sebagai akibat dari penerapan sistem informasi yang belum bisa memenuhi kebutuhan perusahaan khususnya dalam aktivitas operasional karyawan. Oleh karena itu, pengembangan sistem informasi perlu dilakukan. Paket merupakan salah satu metode alternatif pengembangan sistem informasi yang menawarkan *software* aplikasi. Dengan *software* yang berkualitas dapat memperlancar arus informasi serta memberikan kemudahan bagi penggunanya sehingga bisa menciptakan efektivitas kerja karyawan.

Atas dasar tema sentral di atas, secara spesifik pertanyaan penelitiannya dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran efektivitas pengembangan sistem informasi dengan metode alternatif yaitu dengan cara paket (Penggunaan Aplikasi *Software* Equation di Bank Jabar Cimahi)?
2. Bagaimana gambaran tingkat efektivitas kerja karyawan di Bank Jabar Cimahi?
3. Berapa besar pengaruh efektivitas pengembangan sistem terhadap tingkat efektivitas kerja karyawan (Penggunaan Aplikasi *Software* Equation Di Bank Jabar Cimahi)?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan penulis ini dimaksudkan untuk memperoleh data mengenai pengembangan sistem informasi dengan efektivitas kerja karyawan. Data ini dijadikan bahan analisis apakah pengembangan sistem informasi (Penggunaan Aplikasi *Software* Equation Di Bank Jabar Cimahi) memiliki pengaruh terhadap efektivitas kerja karyawan atau tidak.

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran empirik dan menganalisis:

1. Efektivitas pengembangan sistem informasi (Penggunaan Aplikasi *Software* Equation di Bank Jabar Cimahi).
2. Tingkat efektivitas kerja karyawan di Bank Jabar Cimahi.
3. Pengaruh efektivitas pengembangan sistem informasi (Penggunaan Aplikasi *Software* Equation Di Bank Jabar Cimahi) dengan tingkat efektivitas kerja karyawan.

D. Kegunaan Hasil Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kegunaan secara teoritis dan praktis.

1. Secara Teoritis

Memberikan sumbangan konseptual bagi perkembangan disiplin ilmu sistem informasi manajemen, khususnya pengembangan sistem informasi, apakah teori-teori

yang selama ini berlaku dalam lingkup pengembangan efektivitas kerja karyawan prediksi-prediksinya masih tepat atau bahkan sebaliknya.

2. Secara Praktis

Memberikan sumbangan pemikiran dalam upaya meningkatkan efektivitas pengembangan sistem informasi dan memberikan langkah-langkah kebijakan apa yang perlu diambil agar sistem informasi dan efektivitas kerja karyawan dapat diperbaiki, sehingga efektivitas organisasi dapat meningkat.

Memberikan tambahan informasi bagi para pengambil kebijakan di lingkungan Bank Jabar sehingga mereka lebih menyadari bahwa penerapan teori dan praktik sistem informasi yang dapat mempengaruhi efektivitas kerja karyawan

Bagi peneliti, penelitian ini berfungsi sebagai tambahan pengetahuan dan pengalaman agar dapat mengaplikasikan teori yang dimiliki untuk mencoba menganalisis fakta, gejala, dan peristiwa yang terjadi secara ilmiah dan objektif sehingga dapat ditarik kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan.