

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam era globalisasi saat ini teknologi informasi merupakan bagian yang tak terpisahkan bagi dunia usaha. Teknologi informasi menjadi kebutuhan dasar bagi perusahaan untuk dapat bertahan dalam kondisi persaingan yang semakin ketat. Bagi organisasi baik swasta maupun organisasi publik teknologi telah membawa perubahan yang sangat mendasar. Dalam berbagai aspek kegiatan bisnis perkembangan teknologi informasi telah memberikan banyak kemudahan.

Teknologi informasi merupakan suatu hal yang sangat penting dalam menentukan daya saing dan kemampuan perusahaan untuk meningkatkan kinerja bisnis di masa mendatang. Banyak perusahaan menanamkan investasi yang cukup besar di bidang teknologi informasi untuk memperbaiki produktivitas, profitabilitas dan kualitas operasi. Teknologi informasi memberikan peluang bagi perusahaan untuk meningkatkan atau mentransformasi produk, jasa, pasar, proses kerja dan hubungan bisnis mereka (Sambamurthy dan Zmud, 1999 dalam Lestari 2007).

Investasi teknologi informasi di Indonesia, khususnya pada bidang perbankan dengan banyaknya penyediaan fasilitas layanan berbasis teknologi untuk mendukung operasionalnya menunjukkan bahwa bank mengalokasikan investasi yang relatif tinggi dalam teknologi informasi. Investasi tersebut

mendorong perusahaan untuk mempelajari teknologi informasi agar dapat dimanfaatkan secara maksimal, sehingga memberikan dampak positif terhadap kinerja (Suhaili, 2004 dalam Lestari, 2007). Kinerja perusahaan hendaknya merupakan hasil yang dapat diukur dan merupakan kondisi empirik suatu perusahaan dari berbagai ukuran yang disepakati.

Peran teknologi informasi dalam mendukung operasional perbankan sangat menentukan pencapaian kesuksesan dan merupakan sebuah keunggulan kompetitif dalam tingkat persaingan pada industri perbankan yang semakin ketat. Loebecke dan Jelassi (1994) dalam Ifada (2011) menjelaskan tiga peran pengelolaan teknologi informasi dalam perbankan: Pertama, yaitu peran teknologi untuk mendukung pelayanan kepada nasabah secara langsung, baik di *front office* maupun pada *off premises service point*. Peran kedua, adalah penggunaan teknologi informasi untuk mendukung kegiatan *back office*. Kedua bidang aplikasi tersebut bersifat terstruktur dan periodik. Peran ketiga, teknologi informasi digunakan secara tidak langsung terkait dengan kegiatan operasional transaksi perbankan, namun mempunyai fungsi penting untuk mendukung manajemen dalam mengelola bank, misalnya dalam pengambilan keputusan.

Sistem dan teknologi informasi juga diandalkan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi, sehingga menjadi proses bisnis unggulan (*best practice*), juga mampu memfasilitasi jajaran manajer dalam pengambilan putusan dan kolaborasi antar bagian. Meningkatnya pertumbuhan dan perkembangan ekonomi di Indonesia terutama di sektor industri keuangan tidak lepas dari peran teknologi dan komunikasi (Eria et al. 2014). Fungsi dan peranan teknologi sangat penting dalam menjalankan mekanisme operasional lembaga-lembaga keuangan,

khususnya perbankan. Untuk meningkatkan kualitas kerja dan mutu pelayanan perbankan digunakan juga teknologi.

Penggunaan teknologi informasi merupakan salah satu cara perusahaan perbankan untuk meningkatkan kinerjanya. Penggunaan teknologi informasi di industri perbankan merupakan suatu keharusan. Berbagai fasilitas layanan berbasis teknologi yang disediakan oleh bank berupa *Automatic Teller Machine* (ATM), *phonebanking*, *internet banking*, *mobilebanking*, *payment point* dan lain sebagainya merupakan penerapan teknologi informasi pada sektor perbankan.

*Information technology relatedness* didefinisikan sebagai penggunaan infrastruktur teknologi informasi dan proses manajemen teknologi informasi antar unit-unit bisnis secara bersama-sama yang terdiri dari 4 aspek yang saling melengkapi satu sama lain yaitu: *relatedness of information technology infrastructure*, *relatedness of information technology strategy making processes*, *relatedness of information technology human resource management processes*, *relatedness of information technology vendor management processes* (Tanriverdi, 2005).

Ketika perusahaan menerapkan empat dimensi individu dari *information technology relatedness* yaitu *information technology strategy making process*, *information technology vendor management processes*, *information technology human resource management processes* dan *information technology infrastructure* secara terpisah memungkinkan pesaing meniru sinergi sub additive cost.

Proses penyusunan strategi teknologi informasi (*Information technology strategy making processes*) fokus pada penggunaan dari proses manajerial umum yang memungkinkan meningkatkan koordinasi strategi teknologi informasi,

menyesuaikan bisnis dan strategi teknologi informasi, mengelola hubungan antar unit bisnis dan teknologi informasi serta penanaman modal dalam teknologi informasi.

Infrastruktur teknologi informasi (*Information technology infrastructure*) memiliki komponen seperti hardware, software dan teknologi komunikasi yang menunjukkan bahwa penggunaan infrastruktur teknologi informasi bisa memberikan kekuatan proses lebih pada biaya yang lebih rendah secara signifikan.

Proses manajemen vendor teknologi informasi (*Information technology vendor management processes*) yaitu unit bisnis yang mengembangkan hubungan dengan vendor teknologi informasi untuk sumber teknologi dan kebutuhan jasa.

Proses manajemen sumber daya manusia (*Information technology human resource management processes*) lebih mengarah pada kontribusi dalam menciptakan dan memelihara teknologi informasi yang berdasar pada mekanisme koordinasi perusahaan ketika para ahli di bidang teknologi informasi mengerti kebutuhan secara keseluruhan dan harapan perusahaan serta pembagian nilai, tujuan dan insentif secara bersama-sama.

Kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi (Moehariono, 2012).

Seiring dengan perkembangan perdagangan dunia, perkembangan perbankan pun semakin pesat karena perkembangan dunia perbankan tidak terlepas dari perkembangan perdagangan. Secara umum, volume usaha perbankan Bangka Belitung masih tumbuh positif, namun aset produktif berupa kredit

tumbuh melambat. Perhimpunan dana yang dilihat dari komponen giro, tabungan dan deposito mengalami peningkatan. Secara umum stabilitas sistem keuangan Provinsi Bangka Belitung masih terjaga. Begitu pula perkembangan perbankan di Kota Pangkalpinang tergolong masih cukup baik, ditandai dengan semakin banyaknya perusahaan perbankan yang membuka cabang baru di Kota Pangkalpinang. Perkembangan perbankan di Kota Pangkalpinang saat ini semakin menunjukkan kedudukan yang strategis dalam perekonomian nasional melalui perannya sebagai penunjang kelancaran sistem pembayaran, pelaksanaan kebijakan moneter dan pencapaian stabilitas sistem keuangan yang sehat, dinamis dan berkelanjutan.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“*Information Technology Relatedness* dalam Mempengaruhi Kinerja Perusahaan pada Perusahaan Perbankan di Kota Pangkalpinang”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan maka rumusan masalahnya adalah:

1. Apakah proses penyusunan strategi teknologi informasi (*information technology strategy-making processes*) berpengaruh terhadap kinerja perusahaan?
2. Apakah infrastruktur teknologi informasi (*information technology infrastructure*) berpengaruh terhadap kinerja perusahaan?
3. Apakah proses manajemen vendor teknologi informasi (*information technology vendor management processes*) berpengaruh terhadap kinerja perusahaan?

4. Apakah proses manajemen sumber daya manusia teknologi informasi (*information technology human resource management processes*) berpengaruh terhadap kinerja perusahaan?

### **1.3 Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini, penulis membatasi permasalahan dan membahas yang berhubungan dengan *information technology relatedness* dalam mempengaruhi kinerja perusahaan pada perusahaan perbankan di Kota Pangkalpinang. Dalam penelitian ini variabel yang digunakan adalah empat dimensi dari *information technology relatedness* yaitu *information technology strategy making-processes*, *information technology infrastructure*, *information technology vendor management processes* dan *information technology human resource management processes* serta kinerja perusahaan.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah di atas maka tujuan penelitiannya adalah:

- a. Untuk memberikan bukti empiris pengaruh proses penyusunan strategi teknologi informasi (*information technology strategy-making processes*) terhadap kinerja perusahaan
- b. Untuk memberikan bukti empiris pengaruh infrastruktur teknologi informasi (*information technology infrastructure*) terhadap kinerja perusahaan.
- c. Untuk memberikan bukti empiris pengaruh proses vendor manajemen teknologi informasi (*information technology vendor management processes*) terhadap kinerja perusahaan.

d. Untuk memberikan bukti empiris pengaruh proses manajemen sumber daya manusia teknologi informasi (*information technology human resource processes*) terhadap kinerja.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun kontribusi yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

a. Kontribusi Teoritis

Sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari penulis di perkuliahan dan secara khusus diharapkan dapat menambah wawasan tentang *information technology relatedness* dalam mempengaruhi kinerja perusahaan serta dapat menjadi bahan referensi untuk peneliti selanjutnya.

b. Kontribusi Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan, masukan bagi perusahaan perbankan di Kota Pangkalpinang mengenai *information technology relatedness* terhadap kinerja perusahaan.

c. Kontribusi Kebijakan

Bagi pemegang kebijakan, dalam hal ini perusahaan perbankan di Kota Pangkalpinang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, masukan, dan pertimbangan mengenai *information technology relatedness* terhadap kinerja perusahaan.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini membahas tentang teori yang melandasi penelitian ini, penelitian terdahulu, hipotesis dan kerangka berfikir.

### **BAB III      METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini membahas tentang jenis penelitian yang digunakan, populasi dan sampel penelitian, data dan sumber data, variable penelitian dan metode analisis data.

### **BAB IV      HASIL DARI PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini merupakan isi pokok dari penelitian yang berisi deskripsi objek penelitian, analisis data dan pembahasannya sehingga dapat diketahui hasil analisis yang diteliti mengenai hasil pembuktian hipotesis sampai dengan pengaruh variabel-variabel independen.

### **BAB V      PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian, keterbatasan dalam melakukan penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya.

