

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Perbankan sebagai suatu lembaga keuangan kepercayaan masyarakat yang memegang peranan penting dalam sistem perekonomian, sehingga dapat dikatakan bank merupakan urat nadi dari sistem keuangan yang beraktifitas menerima simpanan dari masyarakat dalam bentuk tabungan, giro, deposito dan lain-lain, yang kemudian dana yang terkumpul dari masyarakat tersebut disalurkan kembali ke masyarakat dalam bentuk kredit. Sebagai badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa, kepercayaan dari semua pihak yang terkait adalah hal yang sangat penting baik, bagi pemilik dan pengelola bank maupun masyarakat sebagai pengguna jasa bank.

Salah satu kegiatan bank yang sangat penting dan utama adalah menyalurkan kredit kepada masyarakat, baik kredit perorangan maupun kredit lembaga atau kredit perusahaan, sehingga pendapatan bank dari kredit yang merupakan bunga merupakan sumber utama pendapatan bank. Bila diperhatikan neraca bank akan terlihat bahwa sisi aktiva bank akan didominasi oleh besarnya jumlah kredit. Demikian juga bila diamati dari sisi pendapatan bank, akan ditemui bahwa pendapatan terbesar bank adalah dari pendapatan bunga dan provisi atau komisi kredit.

Dengan semakin meningkatnya atau semakin tingginya kredit dari bank yang disalurkan ke masyarakat, maka kemungkinan akan timbulnya kredit bermasalah adalah sangat mungkin terjadi karena tidak semua jumlah kredit yang

disalurkan ke masyarakat dalam kondisi sehat, namun ada juga kredit dengan kualitas yang buruk. Jika kredit yang disalurkan mengalami masalah atau bahkan mengalami kredit macet, maka akan berdampak berkurangnya sebagian besar pendapatan bank. Akan tetapi, disisi lain, bank tetap harus membayar bunga kepada masyarakat penabung/deposan yang menitipkan dananya. Apapun yang terjadi dengan kredit yang disalurkan, bank tidak dapat menggunakan alasan kredit macet untuk tidak membayar bunga kepada penabung/deposan. Akibatnya, laba bank akan menurun dan apabila kredit bermasalah ini terjadi pada skala kredit yang cukup besar, maka bank akan rugi.

Untuk meminimalisir resiko yang ada serta untuk dapat meningkatkan produktivitas perusahaan, maka setiap bank memiliki sistem kerja baku yang barasaskan pada sistem operasional prosedur yang ada yang sesuai dengan peraturan perkreditan yang diterbitkan oleh bank pusat dan otoritas jasa keuangan sehingga mekanisme perkreditan dapat dilakukan secara terstruktur dan sistematis.

Proses operasional perkreditan bank biasanya terbagi menjadi beberapa divisi kerja yang menjadi standar baku pada setiap bank yang ada diantaranya, divisi bisnis/*sales*, divisi *risk management*, divisi *collection*, dan divisi *control* dimana masing-masing divisi ini memiliki peranannya dalam proses perkreditan bank. Secara garis besar divisi bisnis/*sales* bertugas untuk mencari *source* baru atau calon kreditur baru. Untuk divisi *risk management* lebih pada proses verifikasi data calon kreditur yang akan diberikan kredit. Pada bagian ini, segala proses screening akan dilakukan guna meminimalisir resiko yang mungkin terjadi di masa yang akan datang bilamana terjadi kredit macet akibat penurunan sektor ekonomi atau kemungkinan yang lainnya. Lalu ada divisi *collection* yang bertugas untuk memaintain para kreditur eksis baik kreditur dengan kondisi usaha yang masih sehat sampai kreditur dengan kondisi usaha tutup/bangkrut. Kemudian ada divisi

control yang bertugas mengecek keabsahan dan kelengkapan data baik secara administrasi maupun kondisi lapangan yang sebenarnya untuk memastikan bahwa semua proses kerja telah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan SOP yang ada dan meminimalisir kemungkinan terjadinya penyimpangan baik administratif maupun kinerja.

Tidak hanya itu, untuk mempermudah segala macam proses operasional, saat ini banyak usaha perbankan yang juga bekerja sama dengan pihak IT demi memperkuat platform berbasis teknologi. Hal ini perlu dilakukan karena perkembangan teknologi yang ada pada saat ini telah menjadi salah satu faktor pendorong utama meningkatnya nilai ekonomi Negara sehingga pengaplikasian serta pemerataan teknologi pada usaha-usaha yang sudah ada sangatlah penting kehadirannya untuk menunjang proses bisnis yang berjalan.

Hampir disemua jenis bisnis perbankan baik milik pemerintah maupun swasta telah mengimplementasikan pengembangan sistem informasi berbasis teknologi hampir disemua lini bagian baik *frontliner*, maupun *backliner* dengan tujuan efisiensi proses sehingga produktivitas perusahaan juga dapat meningkat. Selain itu, pemerataan tersebut juga harus diimbangi oleh kesiapan mental para karyawannya guna menghadapi segala perubahan yang ada yaitu peralihan yang sebelumnya masih mengandalkan sesuatunya serba manual yang kemudian beralih pada otomatisasi.

Pengembangan sistem informasi juga digunakan sebagai sarana manajerial dimana pihak manajemen dapat menggunakannya sebagai media monitoring serta perangkat evaluasi terhadap tingkat pencapaian karyawan maupun perusahaan yang dapat disajikan dalam periode waktu tertentu sehingga pihak manajemen dapat mengetahui bagaimana progress perusahaan pada saat itu. Selain itu juga, pengembangan sistem informasi juga diharapkan dapat

mendongkrak nilai produktivitas karyawan yang nantinya akan berimbas pada meningkatnya nilai perusahaan.

Menurut Krismaji (2015), sistem informasi adalah cara-cara yang diorganisasi untuk mengumpulkan, memasukkan, dan mengolah serta menyimpan data, dan cara-cara yang diorganisasi untuk menyimpan, mengelola, mengendalikan, dan melaporkan informasi sedemikian rupa sehingga sebuah organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Laudon (2014) mengemukakan bahwa secara teknis, sistem informasi merupakan suatu rangkaian yang komponen-komponennya saling terkait yang mengumpulkan (dan mengambil kembali), memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan mengendalikan perusahaan.

Penerapan sistem informasi yang ada saat ini tidak serta merta dapat menuai hasil yang positif secara langsung pada perusahaan karena ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi baik dari internal maupun eksternal perusahaan. Kondisi geografis menjadi salah satu faktor eksternal yang mempengaruhi kelancaran sistem informasi yang diterapkan dimana sistem informasi yang ada yang biasanya berbasis aplikasi dan menunjang layanan provider akan mengalami kendala di titik-titik maupun sudut-sudut tertentu pada sebuah daerah dikarenakan kondisi geografis yang tidak rata. Karyawan atau pekerja menjadi salah satu faktor internal yang dapat mempengaruhi penerapan sistem informasi yang ada. Hal ini dapat diketahui melalui bagaimana cara mereka selaku karyawan atau pekerja merespon terhadap segala perubahan yang ada. Bilamana mereka salah dalam merespon perubahan tersebut, maka proses kehidupan pun akan berlaku dimana lambat laun mereka yang tidak mampu merespon dengan baik pasti akan tereliminasi dimana hal inilah yang sebenarnya dihindari oleh manajemen perusahaan yaitu jika tingkat *turn over* perusahaan tinggi hal ini menandakan

bahwa buruknya manajemen pada perusahaan tersebut dan fenomena tersebut akan menambah biaya yang harus dikeluarkan oleh perusahaan.

Oleh sebab itu penerapan sistem informasi tidak dapat berjalan dengan baik apabila karyawan atau pekerja selaku faktor strategis dalam suatu lembaga atau perusahaan tidak memiliki motivasi dan loyalitas yang baik sebab dua hal tersebut yaitu teknologi dan mental manusia harus berjalan beriringan sehingga perpaduan antar keduanya dapat menghasilkan pencapaian yang baik pula.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai bagaimana pengaruh penggunaan pengembangan sistem informasi, dan motivasi melalui loyalitas terhadap produktivitas karyawan pada suatu bank, maka penulis mengambil judul “Pengaruh Pengembangan Sistem Informasi, dan Motivasi Melalui Loyalitas Terhadap Produktivitas Karyawan Pada PT. Bank Panin Tbk. KCU Surabaya Cendana” dan dalam penelitian ini penulis berfokus pada unit bisnis mikro PT. Bank Panin Tbk. KCU Surabaya Cendana.

1.2. IDENTIFIKASI MASALAH

Agar penelitian ini dapat terarah dan fokus pada bidang yang diteliti serta untuk menghindari kemungkinan pembahasan yang menyimpang dari pokok permasalahan yang telah ditentukan, maka perlu pembatasan masalah. Dalam hal ini penulis hanya akan memaparkan tentang pengaruh pengembangan sistem informasi dan motivasi melalui loyalitas terhadap produktivitas karyawan Pada PT. Bank Panin Tbk. KCU Surabaya Cendana.

1.3. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah pengembangan sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan PT. Bank Panin Tbk. KCU Surabaya Cendana?
2. Apakah motivasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas karyawan PT. Bank Panin Tbk. KCU Surabaya Cendana?
3. Apakah pengembangan sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap produktivitas karyawan PT. Bank Panin Tbk. KCU Surabaya Cendana?
4. Apakah motivasi berpengaruh signifikan produktivitas karyawan PT. Bank Panin Tbk. KCU Surabaya Cendana?
5. Apakah loyalitas berpengaruh signifikan produktivitas karyawan PT. Bank Panin Tbk. KCU Surabaya Cendana?
6. Apakah pengembangan sistem informasi melalui loyalitas berpengaruh signifikan terhadap produktivitas karyawan PT. Bank Panin Tbk. KCU Surabaya Cendana?
7. Apakah motivasi melalui loyalitas berpengaruh signifikan terhadap produktivitas karyawan PT. Bank Panin Tbk. KCU Surabaya Cendana?

1.4. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini tidak terlepas dari permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya. Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh pengembangan sistem informasi terhadap loyalitas karyawan PT. Bank Panin Tbk. KCU Surabaya Cendana.
2. Untuk menguji pengaruh motivasi terhadap loyalitas karyawan PT. Bank Panin Tbk. KCU Surabaya Cendana.
3. Untuk menguji pengaruh pengembangan sistem informasi terhadap produktivitas karyawan PT. Bank Panin Tbk. KCU Surabaya Cendana.

4. Untuk menguji pengaruh motivasi terhadap produktivitas karyawan PT. Bank Panin Tbk. KCU Surabaya Cendana.
5. Untuk menguji pengaruh loyalitas terhadap produktivitas karyawan PT. Bank Panin Tbk. KCU Surabaya Cendana.
6. Untuk menguji pengaruh pengembangan sistem informasi melalui loyalitas terhadap produktivitas karyawan PT. Bank Panin Tbk. KCU Surabaya Cendana.
7. Untuk menguji pengaruh motivasi melalui loyalitas terhadap produktivitas karyawan PT. Bank Panin Tbk. KCU Surabaya Cendana.

1.5. MANFAAT PENELITIAN

Adanya suatu penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Manfaat Teoritik

Agar penelitian ini dapat digunakan sebagai alat untuk membantu mahasiswa dalam pengembangan ilmu pengetahuan dibidang manajemen sumber daya manusia, serta menjadikan bahan penelitian sebagai bahan pertimbangan untuk melaksanakan penelitian.

2. Manfaat Praktis

Agar penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi manajemen PT. Bank Panin Tbk. KCU Surabaya Cendana dalam pengambilan keputusan kebijakan sehubungan dengan masalah yang dihadapi tentang produktivitas karyawan dan perusahaan.