

SKRIPSI

IMPLEMENTASI DAN DAMPAK PENGAPLIKASIAN SISTEM INFORMASI STRATEGIK PADA BANK ARTHA GRAHA INTERNASIONAL CABANG MAKASSAR

disusun dan diajukan oleh

LEVINA LAIRENSIA
A031181014



kepada

DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2022

SKRIPSI

IMPLEMENTASI DAN DAMPAK PENGAPLIKASIAN SISTEM INFORMASI STRATEGIK PADA BANK ARTHA GRAHA INTERNASIONAL CABANG MAKASSAR

sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi

disusun dan diajukan oleh

**LEVINA LAIRENSIA
A031181014**



kepada

**DEPARTEMEN AKUNTASI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2022**

SKRIPSI

IMPLEMENTASI DAN DAMPAK PENGAPLIKASIAN SISTEM INFORMASI STRATEGIK PADA PT. BANK ARTHA GRAHA INTERNASIONAL TBK CABANG MAKASSAR

Disusun dan diajukan oleh

LEVINA LAIRENSIA
A031181014

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Makassar, 14 November 2022

Pembimbing I

Dr. Aini Indrijawati, S.E., Ak., M. Si, CA
NIP 19681125199422002

Pembimbing II

Asharin Juwita Purisamy, S.E., M. Sc
NIP 199109042019044001



Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin

Dr. Syarifuddin Rasyid, S.E., M. Si
NIP 196503071994031003

SKRIPSI

IMPLEMENTASI DAN DAMPAK PENGAPLIKASIAN SISTEM INFORMASI STRATEGIK PADA BANK ARTHA GRAHA INTERNASIONAL CABANG MAKASSAR

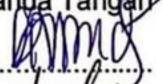
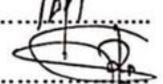
disusun dan diajukan oleh

LEVINA LAIRENSIA
A031181014

Telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi
Pada tanggal 22 Desember 2022 dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Panitia Penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Aini Indrijawati, S.E., Ak., M.Si, CA	Ketua	1..... 
2.	Asharin Juwita Purisamy, S.E., M.Sc	Sekretaris	2..... 
3.	Prof. Dr. Hj. Mediaty, S.E., M.Si., Ak., CA	Anggota	3..... 
4.	Dr. Grace T. Pontoh, S.E., Ak, M.Si, CA	Anggota	4..... 



Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin


Dr. Syarifuddin Rasyid, S.E., M. Si
NIP. 19650307 199403 1 003

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Levina Lairensia

NIM : A031181014

Departemen/Program Studi : Akuntansi/Strata 1 (S1)

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul

IMPLEMENTASI DAN DAMPAK PENGAPLIKASIAN SISTEM INFORMASI STRATEGIK PADA BANK ARTHA GRAHA INTERNASIONAL CABANG MAKASSAR

adalah hasil karya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 11 November 2022

Yang membuat pernyataan,



Levina Lairensia

PRAKATA

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini. Pertama-tama, ucapan terima kasih peneliti berikan kepada Ibu Dr. Aini Indrijawati, S.E., Ak., M.Si, CA selaku pembimbing pertama dan Ibu Asharin Juwita Purisamy, S.E., M.Sc selaku pembimbing kedua atas segala bantuan waktu yang telah diluangkan untuk membimbing, saran, dan motivasi yang diberikan hingga terselesainya skripsi ini.

Ucapan terima kasih juga peneliti tujukan kepada keluarga peneliti atas kasih sayang dan dukungannya hingga peneliti dapat menyelesaikan studi S1 di FEB UNHAS. Dan juga kepada semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan serta dukungan secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi orang-orang yang menggunakannya.

Makassar, 11 November 2022



Levina Lairensia

ABSTRAK

Implementasi dan Dampak Pengaplikasian Sistem Informasi Strategik pada Bank Artha Graha Internasional Cabang Makassar

Implementation and Impact of Strategic Information System Application on Planet Sinema in Bone

Levina Lairensia
Aini Indrijawati
Asharin Juwita Purisamya

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan sistem informasi strategik dalam aspek efektivitas dan efisiensi, serta dampak dari penerapan sistem informasi strategik pada Bank Artha Graha Internasional cabang Makassar. Data penelitian diperoleh melalui wawancara yang dilakukan secara langsung dengan narasumber, dan dilakukan kunjungan ke lokasi penelitian, yaitu Bank Artha Graha Internasional cabang Makassar. Penelitian menunjukkan sistem informasi strategik yang digunakan Bank Artha Graha Internasional cabang Makassar berupa Temenos-T24, AlphaBITS NG, mobile banking, internet banking, QRIS, kerja sama dengan Grab dan Go-jek memiliki dampak yang baik dalam menjalankan perusahaan. Dampak penggunaan sistem informasi strategik pada Bank Artha Graha Internasional cabang Makassar, antara lain memberikan pencatatan data yang lebih akurat dan lengkap, pelayanan bisa dilakukan di mana pun, serta waktu yang lebih efektif dan efisien. Sistem informasi strategik yang digunakan juga sangat membantu dalam menjalankan strategi perusahaan, berupa strategi fokus atau ceruk pasar berdasarkan biaya-rendah.

Kata Kunci : *Dampak, Implementasi, Sistem Informasi Strategik*

This study aims to analyze the implementation of strategic information systems in terms of effectiveness and efficiency, as well as the impact of implementing strategic information systems at PT. Bank Artha Graha Internasional Tbk, Makassar branch. The research data was obtained through interviews conducted directly with the informants, and visit to the research location, namely Bank Artha Graha Internasional Makassar branch. The research shows that the strategic information systems used by Bank Artha Graha Internasional Makassar branch in the form of Temenos-T24, AlphaBITS NG, mobile banking, internet banking, QRIS, collaboration with Grab and Go-jek have good impacts in running the company. The impact of using strategic information systems at Bank Artha Graha Internasional Makassar branch include providing more accurate and complete data recording, services can be done anywhere, and more effective and efficient operational time. The strategic information systems used are also very helpful in carrying out the company's strategy, in the form of a focus strategy or market niche based on low-cost.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
PRAKATA	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Tinjauan Teori dan Konsep	8
2.1.1 Sistem Informasi Strategik	8
2.1.2 Keunggulan Sistem Informasi Strategik	11
2.1.3 Implementasi TI/SI dalam Strategi Perusahaan	12
2.1.4 Dampak Penerapan Sistem Informasi Strategik pada Perusahaan	15
2.1.5 Proses Operasional Perusahaan	17
2.2 Tinjauan Empirik	19
2.2.1 Penelitian Terdahulu	19
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Rancangan Penelitian	23
3.2 Fenomenologi	23
3.3 Kehadiran Peneliti	24
3.4 Lokasi Penelitian	24

3.5	Sumber Data	24
3.6	Teknik Pengumpulan Data	25
3.7	Teknik Analisis Data	25
3.8	Pengecekan Validitas Data	26
3.9	Tahap-tahap Penelitian	27
BAB IV	HASIL PENELITIAN	29
4.1	Profil Bank Artha Graha Internasional cabang Makassar	29
4.2	Implementasi Sistem Informasi Strategik pada Bank Artha Graha Internasional cabang makassar	30
4.3	Strategi yang digunakan oleh Bank Artha Graha Internasional cabang Makassar	35
4.4	Dampak Implementasi Sistem Informasi Strategik pada Bank Artha Graha Internasional cabang Makassar	37
BAB V	PENUTUP	42
5.1	Kesimpulan	42
5.2	Saran	43
5.3	Keterbatasan Penelitian	44
	DAFTAR PUSTAKA	45
	LAMPIRAN	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 <i>Strategic Grid</i>	30
4.1 Struktur Perusahaan Bank Artha Graha Internasional cabang Makassar.....	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Biodata	47
2 Daftar Pertanyaan	49
3 Hasil Wawancara.....	50

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perusahaan saat ini sangat memerlukan strategi. Menurut Jogiyanto (2005) bahwa strategi merupakan sebuah bentuk kegiatan atau upaya yang digunakan oleh para manajer untuk memuaskan pelanggannya, menciptakan posisi pasar, dan mencapai tujuan organisasinya. Strategi diperlukan dalam menjalankan perusahaan karena dapat membantu perusahaan dalam memberikan arahan jangka panjang pada proses operasional sehingga perusahaan dapat membangun keunggulan kompetitif.

Selama beberapa tahun terakhir ini, cara organisasi dalam memanfaatkan informasi dan sistem informasi telah mengalami revolusi. Perusahaan-perusahaan modern saat ini telah menggunakan sistem informasi sebagai alat untuk berkompetisi dengan unggul. Untuk itu, berbagai perusahaan telah melakukan pengembangan terhadap sistem informasi yang disebut sistem informasi strategik.

Sistem informasi strategik (*Strategic Information Systems/SIS*) pertama kali diperkenalkan pada tahun 1980an. Sistem informasi strategik merupakan hal yang dibutuhkan perusahaan saat ini untuk meningkatkan nilai kompetitif yang dapat membantu perusahaan mencapai tujuan bisnisnya. Sistem Informasi Strategik didefinisikan sebagai sebuah sistem yang secara langsung dapat meningkatkan kontribusi pertambahan nilainya pada rantai nilai industri dengan cara membantu perusahaan meningkatkan kinerja jangka panjangnya (Jogiyanto, 2005).

Perkembangan sistem informasi berdampak pada terjadinya perubahan peranan seperti peran efisiensi, efektifitas, dan strategik. Peran efisiensi meliputi penggantian sumber daya manusia dengan teknologi informasi. Sedangkan, peran efektifitas berkaitan dengan penyediaan informasi yang mendukung manajemen dalam pengambilan keputusan yang efektif. Selain itu, sistem informasi juga berperan untuk strategik perusahaan yang terus dikembangkan untuk memenangkan persaingan (Jogiyanto, 2005).

Yang harus menjadi perhatian dalam suatu perusahaan adalah bagaimana mereka dapat mengembangkan suatu sistem informasi strategik yang baik. Karena sistem informasi strategik merupakan faktor penting yang berperan dalam meningkatkan efisiensi dan efektifitas pada proses bisnis perusahaan. Efisiensi dan efektifitas sebuah perusahaan sangat penting dalam menghadapi persaingan bisnis. Keunggulan kompetitif dapat diciptakan melalui pengelolaan data yang baik, yang berarti perusahaan harus memiliki data yang akurat, lengkap, relevan, dan tepat waktu yang digunakan perusahaan dalam mengambil keputusan bisnis (Indrayani, 2012).

Penelitian yang dilakukan oleh Heriadi (2014) menjadi rujukan penelitian ini. Penelitian tersebut membahas mengenai bagaimana perencanaan sistem informasi strategik pada STMIK Cahaya Surya Kediri dengan menggunakan metodologi *Ward and peppard* dengan alat bantu metode analisis *Value Chain* untuk analisa lingkungan bisnis internal, *Five Forces Model* untuk analisa lingkungan bisnis eksternal, dan *McFarlan Strategic Grid* untuk analisa kondisi SI/TI internal saat ini. Penelitian oleh Oktavia (2011) menganalisis apa saja yang menjadi faktor-faktor keberhasilan pada sistem informasi strategik meliputi: (1) fokus pada eksternal, (2)

nilai tambah, bukan penurunan biaya, dan (3) berbagai keuntungan dalam suatu organisasi. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu, menggunakan Bank Artha Graha Internasional cabang Makassar sebagai objek penelitian dan berfokus pada dampak sistem informasi strategik dari segi efektivitas dan efisiensi dalam proses bisnis suatu perusahaan.

Penelitian oleh Sirait (2014) meneliti bagaimana sistem informasi strategik memengaruhi keunggulan kompetitif pada PT Holland Bakery di Kota Batam, yang menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan mengambil sampel dari masyarakat Batam dengan metode aksidental. Adapun penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif yang memperoleh informasi melalui wawancara serta dari beberapa literatur yang berkaitan dengan kebutuhan penelitian.

Perkembangan teknologi informasi telah memengaruhi dunia perbankan saat ini, dimana perusahaan perbankan telah mengubah strateginya karena adanya pemanfaatan teknologi dalam proses operasionalnya. Selain memudahkan proses operasional perusahaan, sistem informasi strategik juga bertujuan untuk memudahkan perbankan dalam melakukan pelayanan kepada nasabahnya. Perbankan juga perlu untuk menjaga loyalitas nasabah dengan mengembangkan inovasi terbaru agar bisa menjaga kualitas pelayanannya, sehingga perbankan mampu menghadapi persaingan bisnis saat ini.

Bank Artha Graha Internasional merupakan salah satu bank swasta yang berpusat di Jakarta dan berada di daerah Sudirman Jakarta. Hingga saat ini, Bank Artha Graha Internasional telah cukup banyak tersebar di beberapa daerah, salah satunya di Kota Makassar. Dalam menjalankan usahanya, Bank Artha Graha Internasional cabang Makasar memberikan berbagai macam produk dan layanan

bagi nasabahnya yang meliputi produk penyaluran dana, peminjaman dana, layanan perbankan secara elektronik, dan lain sebagainya.

Untuk menghadapi persaingan antar perusahaan perbankan, diperlukan penerapan sistem informasi strategik yang efektif dan efisien. Karena penggunaan sistem informasi strategik juga berpengaruh terhadap kemajuan perusahaan. Oleh karena itu, Bank Artha Graha Internasional cabang Makassar menerapkan sistem informasi strategik berupa Temenos-T24 dan AlphaBITS, yang dapat mempermudah proses operasionalnya. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai sistem informasi strategik yang diterapkan oleh Bank Artha Graha Internasiona cabang Makassar dalam aspek efektivitas dan efisiensi, serta dampak operasional dari penerapan sistem informasi strategik dalam menjalankan perusahaannya.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. bagaimana penerapan sistem informasi strategik dalam aspek efektivitas dan efisiensi pada Bank Artha Graha Internasional cabang Makassar?
2. bagaimana dampak operasional dari penerapan sistem informasi strategik pada Bank Artha Graha Internasional cabang Makassar?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok masalah yang telah dirumuskan di atas, penelitian ini memiliki tujuan untuk:

1. Menganalisis pengaruh penerapan sistem informasi strategik dalam aspek efektivitas dan efisiensi pada Bank Artha Graha Internasional Tbk cabang Makassar.
2. Menganalisis dampak operasional dari penerapan sistem informasi strategik pada Bank Artha Graha Internasional cabang Makassar.

1.4. Kegunaan Penelitian

Adapun yang menjadi kegunaan dari penelitian ini adalah diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak lainnya baik pada kegunaan teoritis maupun kegunaan praktis.

1. Kegunaan Teoretis

Dapat digunakan sebagai acuan bagi penelitian-penelitian yang akan datang khususnya mengenai sistem informasi strategik.

2. Kegunaan Praktis

a) Dapat menjadi referensi sebagai pertimbangan pada perumusan strategi, pengambilan kebijakan dan keputusan terkait penerapan sistem informasi strategik yang digunakan oleh Bank Artha Graha Internasional cabang Makassar.

b) Dapat menjadi bahan evaluasi guna memperbaiki dan meningkatkan sistem informasi strategik agar dapat digunakan secara optimal.

1.5. Sistematika Penulisan

Penelitian ini dilakukan berdasarkan sistematika penulisan berurutan untuk mendapatkan gambaran umum dari penelitian ini. Klasifikasi penelitian ini dibagi menjadi lima bab berdasarkan Buku Panduan Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin (2012) dengan keterangan sebagai berikut.

Bab I adalah pendahuluan. Bagian ini memberikan uraian tentang gambaran umum penelitian ini, yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II adalah tinjauan pustaka. Bagian ini memuat berbagai landasan teori yang digunakan sebagai referensi pada penelitian ini, di mana teori tersebut menunjukkan keakuratan dan relevansi dengan topik penelitian. Adapun teori yang dimaksud antara lain: sistem informasi strategik, keunggulan sistem informasi strategik, implementasi TI/SI dalam strategi perusahaan, dampak penerapan sistem informasi strategik pada perusahaan, dan proses operasional perusahaan. Selain itu, bagian ini juga memuat tinjauan empirik yang menguraikan beberapa penelitian terdahulu.

Bab III adalah metode penelitian. Bagian ini membahas tentang metode penelitian yang digunakan dalam penelitian. Metode penelitian terdiri dari rancangan penelitian, fenomenologi, kehadiran peneliti, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan validitas data, dan tahap-tahap penelitian.

Bab IV adalah hasil penelitian dan pembahasan. Bagian ini menguraikan hasil dan pembahasan penelitian. Hasil penelitian merupakan temuan yang diperoleh dengan penggunaan metode dan prosedur.

Bab V adalah penutup. Bagian ini menguraikan kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan persepsi peneliti atas penelitian yang telah dilakukan, sedangkan saran merupakan anjuran yang peneliti harapkan dapat memberikan manfaat bagi pengguna penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori dan Konsep

2.1.1 Sistem Informasi Strategik

Sistem Informasi (SI) berperan penting pada operasional perusahaan, serta pada aspek keuangan dan non-keuangan, khususnya pada peran manajemen dalam pengambilan keputusan. Sistem Informasi dianggap identik dengan proses pengelolaan data perusahaan untuk mendukung kegiatan sehari-hari suatu perusahaan. Pada tahun 80-an dan 90-an, terdapat peningkatan realisasi kebutuhan terhadap sistem informasi strategik bagi sebuah organisasi.. Sistem informasi strategik dapat mendukung atau membentuk daya saing unit strategi bisnis. Sistem informasi strategik memiliki kemampuan yang secara signifikan dapat merombak berbagai cara dalam menjalankan bisnis, sehingga dapat memberikan keuntungan strategis bagi perusahaan (Hemmatfar, 2010).

Dalam berbagai literatur telah dibahas mengenai sistem informasi strategik yaitu fungsinya sebagai pendukung atau pengubah strategi perusahaan. Dengan kata lain, sistem informasi strategik merupakan suatu sistem yang dapat membantu perusahaan untuk mengubah strategi ataupun struktur bisnisnya. Sistem ini biasanya digunakan untuk mengurangi dan mempercepat waktu reaksi terhadap perubahan lingkungan, sehingga dapat membantu perusahaan dalam bersaing dan memperoleh keuntungan (Hemmatfar, 2010).

Menurut Jogiyanto (2005) sistem informasi strategik mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

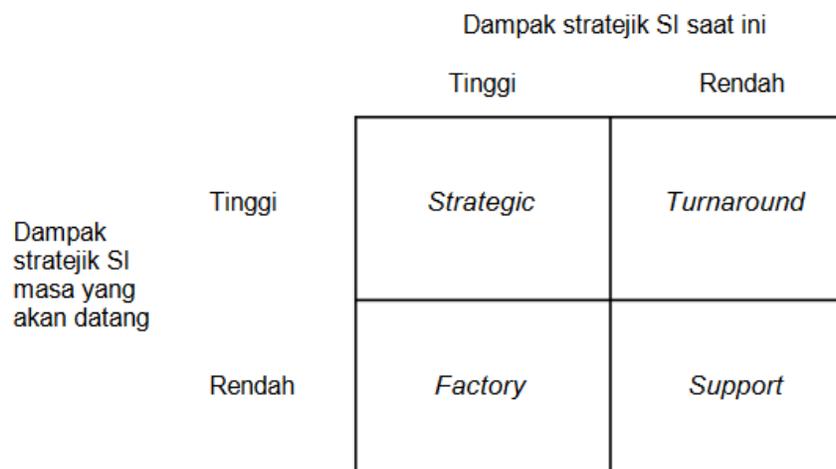
1. Sebuah sistem-sistem informasi apapun dan di tingkat manapun;
2. Dapat mendukung perusahaan dalam mengimplementasikan strategi kompetisinya;
3. Berperan bagi perusahaan dalam mencapai keuntungan kompetisinya;
4. Berfungsi untuk mencapai efisiensi internal dan efisiensi komparatif;
5. Memiliki ciri khas yang unik;
6. Mempengaruhi keuntungan kinerja secara signifikan;
7. Berperan bagi perusahaan untuk meningkatkan kinerja jangka panjangnya;
8. Memodifikasi cara perusahaan beroperasi secara internal;
9. Memodifikasi proses-proses manajemen;
10. Membentuk jasa-jasa dan produk-produk baru;
11. Memodifikasi struktur dari industri;
12. Menciptakan keseimbangan kompetitif antara perusahaan-perusahaan di dalam industri;
13. Mengembangkan hubungan dengan pelanggan dan pemasok;
14. Memperluas kontribusi pertambahan-nilainya ke rantai nilai industri.

Porter menjelaskan lima strategi kompetitif generik antara lain sebagai berikut (Jogiyanto, 2015).

1. Strategi Kepemimpinan Biaya-rendah (*Low-cost Leadership Strategy*)
Strategi ini meliputi bagaimana upaya perusahaan dapat menjadi perusahaan yang menyediakan produk ataupun jasa dengan biaya rendah.
2. Strategi Diferensiasi Luas (*Broad Differentiation Strategy*)
Strategi ini meliputi bagaimana upaya perusahaan dapat menciptakan produk yang berbeda dari yang disediakan oleh para pesaingnya.
3. Strategi Penyedia Biaya-terbaik (*Best-cost Provider Strategy*)
Strategi ini meliputi bagaimana upaya perusahaan menggabungkan antara strategi biaya-rendah dengan strategi diferensiasi. Pencapaian strategi ini adalah perusahaan dapat menyediakan produk-produk dengan kualitas terbaik dengan biaya terendah.
4. Strategi Fokus atau Ceruk Pasar Berdasarkan Biaya-rendah (*Focused or Market Niche Strategy Based on Low-cost*).
Strategi ini meliputi bagaimana upaya perusahaan memfokuskan diri pada segmen pembelinya secara lebih sempit dan memenangkan kompetisi bisnis dengan memberikan penawaran biaya terendah dibandingkan dengan para pesaingnya kepada anggota-anggota ceruk.
5. Strategi Fokus atau Ceruk Pasar Berdasarkan Diferensiasi (*Focused or Market Niche Strategy Based on Differentiation*)
Strategi ini meliputi bagaimana upaya perusahaan memfokuskan diri pada segmen pembelinya secara lebih sempit dan memenangkan kompetisi bisnis dengan memberikan penawaran produk atau jasa terkostumisasi yang sesuai

dengan selera dan kebutuhan anggota-anggota ceruk, yang lebih baik daripada produk atau jasa yang ditawarkan oleh para pesaingnya.

McFarlan menemukan bahwa dalam beberapa organisasi sistem informasi berperan pada strategi perusahaan, sementara organisasi lainnya berperan sebagai efisiensi biaya. Berdasarkan hal tersebut, McFarlan mengembangkan *strategic grid* sebagai peranan sistem informasi dalam suatu organisasi dengan membagi organisasi dalam dua dimensi, yaitu dampak strategik sistem informasi pada operasi saat ini dan dampak strategik sistem informasi pada operasi masa yang akan datang (Pontoh, 2011).



Gambar 2.1 *Strategic Grid*

Dalam *strategic grid*, organisasi diklasifikasikan ke dalam empat lingkungan sistem informasi yaitu *strategic*, *turnaround*, *factory*, dan *support*. Organisasi dalam kelompok *strategic*, sangat bergantung pada kelancaran fungsi sistem informasi untuk operasi sehari-hari dan juga penting bagi kesuksesan organisasi dalam bersaing. Organisasi dalam kelompok *turnaround*, kurang bergantung pada dukungan sistem informasi untuk operasi perusahaan saat ini, tetapi sistem

informasi dikembangkan untuk kepentingan tujuan strategis jangka panjang. Organisasi dalam kelompok *factory*, sangat bergantung pada fungsi sistem informasi untuk operasi sehari-hari, tetapi pengembangan aplikasi untuk masa yang akan datang kurang menjadi pertimbangan utama. Organisasi dalam kelompok *support*, kurang bergantung terhadap sistem informasi untuk operasi saat ini dan juga untuk operasi masa yang akan datang.

2.1.2. Keunggulan Sistem Informasi Strategik

Menurut Altaf dan Khalil (2016) bahwa penggunaan sistem informasi secara kreatif membantu organisasi untuk menciptakan dan mempertahankan posisi yang lebih baik di pasar dan memaksimalkan kekuatannya. Turban et al. (2006) memperkenalkan faktor-faktor yang menunjukkan pentingnya sistem informasi strategik:

1. Pengurangan biaya

Penelitian teknologi informasi menunjukkan bahwa teknologi informasi dan internet mengurangi biaya proses, komunikasi dan mengubah tema bisnis. Teknologi informasi mengurangi biaya administrasi, distribusi dan komunikasi. Dengan menggunakan sistem informasi strategik, perusahaan dapat mengurangi sejumlah biaya contohnya seperti pembelian alat tulis kantor, tenaga kerja yang diperlukan, serta sistem pelaporan antar daerah.

2. Menciptakan Produk dan Layanan yang Unik

Dengan bantuan teknologi informasi, perusahaan dapat bereksperimen dengan produk baru, proses dan layanan. Penciptaan produk dan layanan baru memberikan daya saing yang luar biasa keuntungannya.

3. Diferensiasi Produk

Teknologi informasi membantu organisasi untuk menciptakan perbedaan baik dari segi harga maupun inovasi, layanan pelanggan dan melalui proses. Diferensiasi produk berarti membuat produk mereka lebih baik dari pesaing. Ini tidak berarti nilai-nilai hanya dalam hal kualitas, tetapi juga nilai dalam hal fitur, status, bahan, nama merek, atau apa pun yang membuat produk unik. Perusahaan juga membedakan diri mereka berdasarkan proses dan layanan pengiriman. Dengan bantuan Teknologi, sebagian besar perusahaan mengelola Rantai Pasokan mereka secara efektif dan efisien.

4. Peningkatan Produk/Pasar

Strategi pertumbuhan perusahaan mencakup perluasan pasar dan produknya untuk meningkatkan pangsa pasar dan teknologi informasi memfasilitasi strategi pertumbuhan perusahaan. Dengan sistem informasi strategik, perusahaan dapat meningkatkan produk dan layanan mereka menjadi lebih efektif.

5. Menciptakan Aliansi

Teknologi informasi membantu perusahaan untuk menciptakan hubungan antar perusahaan untuk mencapai keuntungan kompetitif. Di masa lalu, perusahaan beroperasi secara terpisah tetapi sekarang perusahaan beroperasi dengan aliansi melalui Sistem informasi strategik. Sekarang maskapai penerbangan industri telah menggabungkan layanan dengan perusahaan persewaan mobil dan jaringan hotel dan menawarkan sekumpulan layanan.

2.1.3. Implementasi TI/SI dalam Strategi Perusahaan

Perusahaan tentunya dapat menyadari efek khusus, manfaat dan implikasi dari Teknologi Informasi (TI) di kinerja bisnis dan juga kapasitasnya dalam

membangun keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Dalam bisnis, TI digunakan melalui rantai nilai kegiatan yang membantu organisasi untuk mengoptimalkan dan mengontrol fungsi operasi untuk pengambilan keputusan yang mudah (Daneshvar, 2010).

Semua perusahaan tentunya memiliki berbagai bentuk strategik secara implisit maupun eksplisit, dan kunci dari strategi bisnis terletak pada strategi untuk membentuk keunggulan kompetitif masa depan yang lebih berkembang daripada pesaingnya. Strategi perusahaan terkait erat dengan teknologi informasi (Daneshvar, 2010).

Implementasi Sistem informasi dalam sebuah perusahaan dapat memberikan dorongan bagaimana sebuah perusahaan menjadi terstruktur, juga dapat "membuat pengambilan keputusan menjadi terpusat pada tingkat tertentu karena meningkatkan kapasitas untuk memproses informasi". Sistem Informasi harus dipastikan selaras dengan tujuan perusahaan. Perlu untuk menerapkan ukuran dan target kinerja dan mengevaluasi kinerja sebelum dan sesudah implementasi SI (Issa-Salwe A et al., 2010).

Alat dasar untuk memahami pengaruh TI pada perusahaan adalah rantai nilai yang meliputi berbagai rangkaian kegiatan dimana produk atau layanan dibuat dan dikirim ke pelanggan. Rantai nilai adalah kerangka kerja untuk mengidentifikasi semua aktivitas dan menganalisis bagaimana aktivitas tersebut memengaruhi biaya perusahaan dan nilai yang diberikan kepada pelanggan. TI memungkinkan rantai nilai di setiap titik, mengubah cara aktivitas nilai dilakukan dan sifat hubungan di antara mereka (Daneshvar, 2010). Ward dan Peppard (2002) menyatakan bahwa tidak hanya meningkatkan perekonomian pada pemrosesan transaksi tetapi juga

memungkinkan seluruh rantai untuk secara efektif merespons lebih banyak perubahan permintaan dan penawaran secara *real-time*, asalkan informasi transaksi dibagikan. Kepentingan strategis TI terletak pada kemampuannya dalam mengembangkan konsep rantai nilai dalam perusahaan dengan: menciptakan aktivitas nilai generik yang saling bergantung yang terdiri dari elemen-elemen seperti pemasok, pelanggan, produksi, keuangan dll. TI menciptakan hubungan antara aktivitas ini melalui rantai nilai. Ini mengubah aktivitas rantai nilai dan juga komponen fisik produk baik dengan menurunkan biaya aktivitas nilai atau dengan diferensiasi produk (Daneshvar, 2010).

Perusahaan juga dapat merasakan efek dari implementasi SI/TI dalam rangka menemukan solusi yang terbaik untuk pelanggan agar sesuai dengan kebutuhan dan persyaratannya, Sebagian besar perencanaan tergantung pada kebutuhan pelanggan dan bisnis pelanggan karena sebagian besar pelanggan melihat keberhasilan TI dalam bentuk *return on investment* (ROI). Sehingga, perusahaan menggunakan TI dengan tujuan untuk memuaskan kebutuhan pelanggan dan untuk kelangsungan bisnis dan pengurangan biaya (Issa-Salwe A *et.al.*, 2010). Selain itu, perusahaan yang mengadopsi TI juga dapat menikmati inovasi, pertumbuhan, pengurangan biaya, aliansi, dan diferensiasi keuntungan yang dihasilkan oleh TI. Di sisi lain, TI meningkatkan pemrosesan informasi, komunikasi, dan pola aliansi (Daneshvar , 2010).

Keuntungan yang dapat perusahaan peroleh ketika mengimplementasikan SI/TI adalah proses bisnis menjadi lebih baik, terjadinya peningkatan efektivitas proses bisnis dan kepuasan pelanggan. Namun, proses bisnis perlu menghadapi perubahan tertentu dan menemukan cara untuk melakukan penyesuaian terhadap

efek dari proses implementasi tersebut, sehingga manfaat dari SI/TI dapat dirasakan oleh perusahaan. Diketahui bahwa saat ini SI/TI sedang dimanfaatkan untuk mengotomatisasi proses bisnis. Selain itu, perusahaan juga memanfaatkan SI/TI untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kegiatan usaha (Daneshvar, 2010).

2.1.4. Dampak Penerapan Sistem Informasi Strategik pada Perusahaan

Suatu ukuran dalam membandingkan pemanfaatan sumber daya (*input*) yang direncanakan dengan pemanfaatan sumber daya yang terlaksana (*output*) disebut efisiensi. Tingkat efisiensi yang tinggi dapat dicapai apabila perusahaan mampu melakukan penghematan terhadap sumber daya yang digunakan. Sebaliknya, jika perusahaan tidak dapat melakukan penghematan terhadap sumber daya yang digunakan, maka tingkat efisiensi semakin rendah. Dalam hal ini, efisiensi lebih berfokus pada *input* yang dimanfaatkan daripada *output* yang dihasilkan.

Selain berdampak pada efisiensi perusahaan, penerapan sistem informasi strategik juga berdampak pada efektivitas perusahaan. Efektivitas didefinisikan sebagai sebuah ukuran yang dapat menggambarkan seberapa jauh sasaran/tujuan perusahaan dapat tercapai. Sehingga dapat disimpulkan bahwa efektivitas lebih berfokus pada *output* yang diperoleh daripada *input* yang digunakan (Indrayani, 2012).

Menurut Indrayani (2014) bahwa terdapat beberapa alasan mengapa penggunaan sistem informasi strategik mempengaruhi efisiensi efektivitas perusahaan:

1. Sistem informasi secara signifikan dapat meningkatkan beberapa opsi yang tersedia bagi perusahaan dan memiliki peranan penting dalam upaya perusahaan mengimplementasikan kinerja yang efektif.
2. Sistem informasi strategis berpengaruh terhadap upaya perusahaan dalam mengembangkan strateginya, dikarenakan teknologi informasi berpengaruh pada banyaknya informasi yang diterima perusahaan.
3. Teknologi informasi mampu menyediakan banyak informasi ke perusahaan dan mampu untuk memetakan berbagai bagian yang berbeda dalam perusahaan.
4. Teknologi informasi berpengaruh terhadap lingkungan antara perusahaan dengan pelanggan dan pemasoknya. Dikarenakan efektivitas dan efisiensi perusahaan dapat dicapai ketika sistem dalam perusahaan dilengkapi dengan pertukaran informasi atau data yang baik.
5. Teknologi informasi dapat membantu perusahaan dalam menghasilkan produk yang inovatif, dengan mendesain produksi secara lebih efektif dan efisien.

Peran teknologi informasi pada era sekarang ini telah diakui pentingnya. Dimana, hingga saat ini sumber daya informasi telah dimanfaatkan sebagai alat bagi perusahaan untuk mencapai tujuannya secara efisien dan efektif. Perusahaan membutuhkan informasi yang akurat dan *real-time* sebagai langkah untuk pengambilan keputusan terhadap penyelesaian masalah yang dihadapi perusahaan. Teknologi informasi saat ini telah mampu mengalirkan informasi ke dalam beberapa komponen dalam perusahaan secara akurat dan cepat terhadap persediaan, mesin, pengendalian, dan lain sebagainya, sehingga penurunan biaya dalam proses

operasional perusahaan dapat diciptakan. Keberhasilan dalam mengelola dan menggunakan sumber daya informasi dalam perusahaan merupakan hal yang penting bagi proses operasional suatu perusahaan. Apabila perusahaan berhasil mengelola sumber daya informasi internal secara efektif dan efisien, maka perusahaan dapat dengan mudah pengoptimalkan sistem operasional perusahaannya (Nasution, 2014).

Nasution (2014) menjelaskan bahwa sistem informasi yang terintegrasi dengan operasi perusahaan memiliki beberapa dampak yaitu:

1. Perusahaan mampu memperoleh data secara *real time*, sehingga kualitas produk atau jasa yang dihasilkan dapat ditingkatkan.
2. Perusahaan mampu mengalirkan data dari pengendali persediaan dengan penjualan melalui sistem-sistem yang telah terintegrasi dalam perusahaan.
3. Perusahaan mampu membangun proses operasional yang menciptakan suatu sistem yang efektif dan efisien.
4. Perusahaan dengan mudah menyalurkan informasi yang dapat memudahkan proses operasional perusahaan dari awal hingga akhir secara keseluruhan.

2.1.5. Proses Operasional Perusahaan

Bank Artha Graha Internasional cabang Makassar dikepalai oleh Tjiang Irvany. Dalam proses operasionalnya, Bank Artha Graha Internasional cabang Makassar melibatkan beberapa pihak yaitu *security*, *customer service*, *teller*, dan sentra operasional. Secara umum proses operasional di Bank Artha Graha Internasional cabang Makassar adalah sebagai berikut:

1. Proses Operasional pada *Customer Service*
 - a) Nasabah pertama-tama akan dilayani oleh *security*. Kemudian nasabah diarahkan sesuai dengan kebutuhan.
 - b) Nasabah mengambil nomor antrian dan menunggu antrian giliran untuk dipanggil.
 - c) Nasabah dipanggil sesuai dengan nomor antrian menuju ke *customer service*.

- d) *Customer service* melayani nasabah sesuai dengan kebutuhan nasabah seperti melayani pembukaan rekening dan keluhan atau masalah yang dihadapi nasabah.
- e) Data-data dari nasabah akan diinput oleh *Customer Service* ke dalam komputer.
- f) Data yang diinput akan terupdate ke pusat dan ke sentra operasional menggunakan sistem temenos-T24.

2. Proses Operasional pada *Teller*

- a) Nasabah pertama-tama akan dilayani oleh security. Kemudian nasabah diarahkan sesuai dengan kebutuhan.
- b) Nasabah mengambil nomor antrian dan menunggu antrian giliran untuk dipanggil.
- c) Nasabah dipanggil sesuai dengan nomor antrian menuju ke *teller*.
- d) *Teller* melayani nasabah khususnya pada bagian transaksi sesuai dengan kebutuhan nasabah.
- e) Data-data dari nasabah akan diinput oleh *Customer Service* ke dalam komputer.
- f) Data yang diinput akan terupdate ke pusat dan ke sentra operasional menggunakan sistem temenos-T24.

Dalam proses operasionalnya Bank Artha Graha Internasional cabang Makassar menggunakan Temenos-T24 dan AlphaBITS NG. Setiap data yang diinput oleh cabang secara otomatis akan terkirim ke kantor pusat melalui Temenos-T24 dan AlphaBITS NG secara *real time*. Data yang telah terinput di pusat akan diolah menjadi laporan keuangan dan hasilnya dapat diakses oleh seluruh kantor cabang maupun kantor unit. Penggunaan Temenos-T24 dan AlphaBITS NG memudahkan Bank Artha Graha Internasional cabang Makassar dalam proses operasionalnya karena memudahkan akses perbankan dimanapun dan kapanpun, mempercepat proses pelaporan, meningkatkan keakuratan dan ketepatan dalam pembuatan laporan, meminimalkan kebutuhan operasional, dan lain-lain.

2.2 Tinjauan Empirik

2.2.1 Penelitian Terdahulu

Peneliti menggunakan penelitian terdahulu dalam menyusun penelitian ini sebagai acuan dasar dalam penyusunan. Penelitian yang dilakukan Heriadi (2014), membahas mengenai bagaimana perencanaan strategis sistem informasi pada STMIK Cahaya Surya Kediri. STMIK Cahaya Surya Kediri merupakan sebuah institusi pendidikan tinggi yang memiliki satu program pendidikan S1 Sistem Informasi. Pengumpulan data untuk penelitian ini dilakukan dengan wawancara kepada ketua STMIK Cahaya Surya Kediri, dan Kepala BAA STMIK Cahaya Surya Kediri, serta melakukan observasi di lingkungan kampus STMIK Cahaya Surya Kediri, unit-unit administrasi, aplikasi sistem informasi yang digunakan, dan infrastruktur teknologi yang telah dimiliki oleh STMIK Cahaya Surya Kediri. Perencanaan sistem informasi strategis pada STMIK Cahaya Surya Kediri menggunakan metodologi *Ward and Peppard* dengan alat bantu metode analisis *Value Chain* untuk analisa lingkungan bisnis internal, *Five Forces Model* untuk analisa lingkungan bisnis eksternal, dan *McFarlan Strategic Grid* untuk analisa kondisi SI/TI internal saat ini. Penentuan strategi diawali dengan perumusan visi dan misi SI/TI yang selaras dengan visi, misi serta tujuan dari STMIK Cahaya Surya Kediri. Berdasarkan hasil analisis, diperlukan restrukturisasi organisasi (penambahan divisi baru yang khusus menangani hal yang berkaitan dengan SI/TI institusi), pengembangan kompetensi SDM SI/TI, dan kebijakan SI/TI agar keberadaan SI/TI pada STMIK Cahaya Surya Kediri tidak menjadi penghambat kegiatan bisnis kampus dan layanan SI/TI dapat terletak dengan baik. Dibutuhkan juga sebanyak dua puluh satu (21) sistem informasi yang sudah dipetakan ke dalam

McFarlan Strategic Grid untuk mendukung kegiatan bisnis berupa aktifitas utama dan aktifitas pendukung pada STMIK Cahaya Surya Kediri agar proses bisnis menjadi lebih efisien.

Penelitian Oktavia (2011) memperoleh hasil bahwa dalam menghadapi persaingan bisnis perlu disadari kebutuhan sistem informasi memberikan pengaruh secara kompetitif. Perusahaan perlu memperhatikan dan menganalisis beberapa faktor keberhasilan untuk mencapai keberhasilan strategi dalam pemanfaatan sistem informasi strategik. Faktor-faktor keberhasilan tersebut antara lain:

- 1) Penting bagi suatu perusahaan untuk berfokus pada faktor eksternal seperti: mengutamakan kepuasan pelanggan, memperhatikan *supplier* dan pesaing, serta memelihara hubungan bisnis dengan dunia bisnis di luar. Secara tradisional, SI/IT hanya berfokus terhadap proses internal dan berbagai masalah yang dihadapi perusahaan.
- 2) Penting bagi perusahaan untuk menciptakan nilai tambah, bukan hanya penurunan biaya. Meskipun, dalam proses untuk menciptakan nilai tambah tentunya terjadi peningkatan biaya akibat adanya ekspansi bisnis. Nilai tambah yang diciptakan dapat menjadi pembeda antara produk atau jasa perusahaan dengan pesaing.
- 3) Menciptakan proses bisnis yang menguntungkan bagi hubungan antara perusahaan dengan *consumer*, *supplier*, hingga *competitor*.

Ditemukan bahwa ketika beberapa faktor keberhasilan tersebut tidak diterapkan perusahaan, maka akan mengurangi keuntungan atau bahkan memungkinkan perusahaan gagal untuk mempertahankan pangsa pasarnya. Oktavia (2011)

mengemukakan beberapa akibat dari kegagalan ketika sistem informasi strategik tidak dilaksanakan dengan baik, diantaranya:

- 1) Tujuan bisnis tidak dapat tercapai
- 2) Masing-masing individu menjalankan tugasnya tanpa memperhatikan tujuan perusahaan, akibat dari hilangnya control terhadap sistem informasi.
- 3) Sistem yang tidak terintegrasi dapat mengakibatkan duplikasi data atau informasi yang dihasilkan menjadi tidak akurat.
- 4) Terjadinya penurunan produktivitas akibat kurangnya pengaturan prioritas terhadap sistem informasi dan sumber daya.
- 5) Tidak memiliki mekanisme pengoperasian sistem yang maksimal dan penentuan tingkat sumber daya yang optimal.
- 6) Tidak adanya pengaturan informasi yang mendukung, konsisten, akurat, dan cepat.
- 7) Strategi teknologi tidak sesuai dengan standar yang ada.

Penelitian yang dilakukan oleh Sirait (2014) terhadap PT Holland Bakery di Kota Batam, di mana masyarakat Kota Batam yang menjadi populasi dalam penelitian ini. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode aksidenta. Dari 137 populasi 102 responden sebagai sampel dengan perhitungan menggunakan rumus slovin. Analisis data yang dilakukan menggunakan metode regresi linier berganda, kemudian melakukan uji pada pengaruh sistem informasi strategik terhadap keunggulan kompetitif perusahaan. Adapun indikator kualitas sistem informasi strategik dapat dilihat dari hal-hal adalah sebagai berikut.

- 1) Informasi tersebut harus bersifat relevan agar dapat bermanfaat bagi setiap penggunanya.
- 2) Informasi tersebut harus tepat waktu.
- 3) Informasi tersebut harus akurat, yang bebas dari berbagai kesalahan yang menyesatkan.

Nilai, keunikan, tidak dapat ditiru, dan strategi yang berbeda merupakan indikator keunggulan kompetitif. Diperoleh nilai yang signifikan dari uji regresi linier berganda yang dilakukan. Sehingga, diperoleh kesimpulan yaitu sistem informasi strategik

berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan kompetitif PT Holland Bakery di Kota Batam.

Pembahasan mengenai sistem informasi strategik menjadi persamaan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu. Sedangkan, yang menjadi perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada objek penelitian yang dipilih. Penelitian Heriadi (2014) menggunakan STMIK Cahaya Surya Kediri sebagai objek penelitian. Penelitian Oktavia (2011) tidak menggunakan objek penelitian. Penelitian Sirait (2014) menggunakan PT Holland Bakery di Kota Batam sebagai objek penelitian. Sedangkan, penelitian ini hanya meneliti pada satu perusahaan yaitu Bank Artha Graha Internasional cabang Makassar.

Perbedaan berikutnya terletak pada pokok permasalahan. Penelitian Oktavia (2011) membahas mengenai bagaimana mencapai keberhasilan strategi dengan memperhatikan dan menganalisis faktor-faktor keberhasilan dalam sistem informasi strategik. Penelitian Heriadi (2014) membahas bagaimana perencanaan sistem informasi strategik pada STMIK Cahaya Surya Kediri. Sedangkan penelitian ini mengarah pada bagaimana sistem informasi strategik berdampak bagi perusahaan, yaitu Bank Artha Graha Internasional cabang Makassar.

Perbedaan berikutnya terletak pada metode penelitian yang digunakan. Penelitian Sirait (2014) menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan mengambil sampel dari masyarakat Batam dengan metode aksidental. Sedangkan, penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif dengan mengumpulkan informasi melalui wawancara serta dari beberapa literatur yang berkaitan dengan kebutuhan penelitian.