

BAB I

PENDAHULUAN

A Alasan pemilihan Judul

Peranan teknologi informasi dalam menghadapi era globalisasi ekonomi menjadi semakin penting. Begitu juga dengan sektor perbankan. Pemanfaatan teknologi tersebut sangat membantu dalam rangka memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya. Karena selama ini, pelayanan yang diberikan oleh perbankan sering terbentur oleh masalah waktu dan tempat.

Kemajuan teknologi informatika pada tahun 1990-an semakin membuka mata para bankir bahwa masa depan akan berbeda sama sekali dengan bank yang dikenal saat ini. Perubahan-perubahan ini terjadi disebabkan oleh empat faktor utama, yaitu : tekanan terhadap biaya operasi, adanya kemajuan teknologi yang cepat, berubahnya sifat kebutuhan nasabah, dan deregulasi perbankan berikut layanannya. Maka, dapat diramalkan bahwa bank-bank masa depan akan benar-benar padat teknologi dengan jumlah karyawan yang sedikit. Bahkan, ini yang paling penting, bank masa depan tidak perlu punya cabang (*branchless bank*) atau walaupun ada cabang tidak akan banyak.

Penggunaan komputer pertama kali dalam operasi perbankan telah dimulai tahun 1950-an. Akhir tahun 60-an, perkembangan teknologi perbankan kian terasa dengan munculnya layanan real time dan jaringan antar bank, walaupun masih *off line*. Tahun 70-an ditandai dengan *kartu debit*, *on line automated teller machines* (ATM). Kemudian tahun 1980-an, kecuali semakin cepatnya layanan perbankan dan mulai membuat

jaringan global, meluasnya penggunaan PC semakin memungkinkan layanan perbankan yang sifatnya pribadi. Bank lewat telepon adalah salah satu contoh dari revolusi wujud fisik dan sistem operasi perbankan yang berlangsung dalam dua dekade terakhir ini

Perkembangan telebanking saat ini secara garis besar dapat digolongkan menjadi 2 kategori, yaitu telebanking melalui telepon (*phone banking*) dan telebanking melalui *komputer*. Sistem informasi yang terkomputerisasi saat ini merupakan jenis sistem informasi yang semakin dibutuhkan. Pengembangan dan perbaikan-perbaikan lebih lanjut dari perangkat komputer dan sistem informasi itu sendiri masih terus dilakukan secara berkesinambungan agar teknologi informasi yang ada benar-benar dapat berguna. Bank lewat telepon merupakan satu-satunya jasa pelayanan bank di Indonesia yang tidak mengenal batas waktu dan jarak. Sebab, nasabah dapat melakukan transaksi perbankan selama 24 jam sehari atau 365 hari setahun.

Latar belakang dipeloporinya layanan telebanking adalah adanya kebutuhan serta tuntutan nasabah akan layanan perbankan yang cepat, langsung, mudah, proposional serta suku bunga menarik. Untuk mendirikan kantor cabang, bank harus memilih lokasi yang dianggap tepat. Disamping itu harus pula ditunjang dengan peralatan kantor serta sumber daya manusia yang handal, dimana dari hari ke hari investasi yang dibutuhkan semakin mahal.

Dengan bantuan teknologi tinggi serta tidak memerlukan gedung-gedung baru sebagai outlet, telebanking diharapkan dapat menghemat overhead cost dalam segi gedung serta biaya pembukaan cabang lainnya. Demikian efisiensi ini dapat dikembalikan kepada nasabah dalam bentuk suku bunga yang lebih tinggi.