

**PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI ONLINE DALAM  
KECEPATAN PELAYANAN DAN PENGAMANAN  
PADA BANK BCA MAKASSAR  
(SEBUAH STUDI KOMUNIKASI ORGANISASI)**

**Ory Andriyani, Hafied Cangara, Rhiza S. Sadjad**  
*Pegawai Bank Central Asia (BCA) Cabang Utama Makassar*

**Abstract**

*Toward the era of globalization, information and communication technology systems are increasingly required the company, particularly in improving the good of the flow of information, speed of service and data security in the banking world. The aims of this study are (1) to analyze the effectiveness of the using of online communication technologies in the service system and security at BCA Makassar, (2) analyze the constraints in the use of online communication technologies in Makassar BCA. This type of survey is a descriptive qualitative research (Qualitative Descriptive). Qualitative descriptive aims to outline the benefits of using online communication technologies in Makassar BCA bank in the speed of service and security aspects of an organization's data .The results showed that the using of technology to process online information services and security products and services at the Main Branch of the Bank of Makassar is very efficient. Online information technology encourage branches to be more focused on delivering solutions to its customers . The effort is part of a change in the BCA approach initially focus on products to be more focus on the customer (customer oriented), using a data storage center on a large scale. In addition, research also shows that the security threat posed by the use of online information technology systems. Normally, this threat is addressed to the user that in fact weak in terms of tech awareness. Some of the threats that often arise, among others; burglary atm card, typo -site or website forgings, key - logger is a virus or trojan hidden and duty to record every key typed user input keyboard, and the man in the middle attack .*

*Keywords : information technology; online service; security; BCA*

**Abstrak**

Menyongsong era globalisasi dewasa ini, sistem teknologi Informasi dan komunikasi semakin dibutuhkan perusahaan, khususnya dalam meningkatkan kesehatan aliran informasi, kecepatan pelayanan dan keamanan data dalam dunia perbankan. Tujuan penelitian ini adalah (1) menganalisis efektivitas penggunaan teknologi komunikasi online dalam sistem pelayanan dan keamanan pada Bank BCA Makassar, (2) menganalisis kendala-kendala dalam penggunaan teknologi komunikasi online pada Bank BCA Makassar. Tipe penelitian ini adalah penelitian survey bersifat deskriptif kualitatif (Descriptive Qualitative). Deskriptif kualitatif bertujuan untuk menguraikan manfaat penggunaan teknologi komunikasi online pada bank BCA Makassar dalam aspek kecepatan pelayanan dan keamanan data organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi online pada proses pelayanan produk dan jasa serta pengamanan pada BCA Cabang Utama Makassar sangat efisien. Teknologi informasi online mendorong kantor cabang untuk dapat lebih fokus dalam memberikan solusi kepada para nasabah. Upaya tersebut merupakan bagian dari perubahan pendekatan BCA yang semula fokus pada produk menjadi lebih fokus pada nasabah (customer oriented), dengan memanfaatkan pusat penyimpanan data dalam skala besar. Selain itu penelitian juga menunjukkan ancaman keamanan yang dapat ditimbulkan oleh penggunaan sistem teknologi informasi online. Biasanya, ancaman ini ditujukan kepada pihak pengguna yang notabene lemah dari sisi kesadaran berteknologi. Beberapa ancaman yang sering muncul, antara lain; pembobolan kartu atm, typo-site atau website forging, key-logger adalah virus atau trojan yang tersembunyi dan bertugas merekam setiap input ketikan tombol user keyboard, dan man in the middle attack.

Kata Kunci : Teknologi informasi, Online, pelayanan, pengamanan, BCA

## PENDAHULUAN

Dalam pemanfaatan teknologi komunikasi, boleh dibilang industri jasa keuangan dewasa ini merupakan yang terdepan. Perbankan misalnya, teknologi komunikasi digunakan sebagai driver untuk mendukung proses bisnis, kegiatan operasi, dan customer service. Hal ini dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang umumnya sangat membutuhkan layanan yang *convenience*, yakni tersedianya *channel access* yang banyak, aman, nyaman, dan layanan 24 jam.

Saat ini, bank tidak lagi sekadar menjadi tempat menyimpan dan meminjam uang, melainkan sudah menjadi pusat layanan keuangan pribadi dan bisnis. Untuk itu dukungan sistem online menjadi semakin mendesak dan tidak lagi bisa ditawar.

Kebutuhan akan layanan yang optimal ini tak bisa dihindari karena tuntutan nasabah semakin tinggi. Kini misalnya, nasabah lebih memilih bertransaksi melalui delivery channel alternatif seperti Automated Teller Machine (ATM), internet, telepon atau pesan singkat (*Short Message Service - SMS*), bukan antri di bank. Nasabah dapat melihat saldo tabungan atau gironya, atau bertransaksi melalui ATM, internet dan telepon seluler, sambil berlibur di belahan dunia yang lain. Dan setiap kali ada transaksi, data di pusat penyimpanan data bank langsung diperbarui secara realtime. Saat ini sistem penyimpanan dan komunikasi data yang handal semakin diperlukan mendesak seiring dengan kebutuhan transaksi antar nasabah baik dalam satu bank maupun antar bank. Langkah awal transaksi online antar bank tampak dari fasilitas penarikan tunai antar ATM dari bank yang berbeda.

Menurut Susanto (1997) bahwa penggunaan teknologi komunikasi dalam organisasi memiliki tiga fungsi utama yaitu sebagai berikut : (1) teknologi komunikasi

merupakan sarana untuk memberikan informasi yang dibutuhkan dalam menyelesaikan suatu permasalahan dan untuk pengambilan keputusan. (2) teknologi komunikasi juga berfungsi untuk menyatakan ekspresi emosional. Dalam organisasi, pernyataan ekspresi emosional sangat penting dan merupakan sarana untuk membentuk pemahaman antara individu secara lebih efektif, meskipun tidak tertutup kemungkinan munculnya komplrit dalam situasi-situasi tertentu. (3) teknologi komunikasi juga berperan sebagai sarana pengendali dalam artian bahwa teknologi komunikasi dapat membantu mengendalikan perilaku karyawan baik secara formal maupun informal.

Adapun secara umum penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penggunaan teknologi komunikasi online dalam sistem pelayanan dan keamanan pada Bank BCA Makassar begitu pula dengan kendala-kendala dalam penggunaan teknologi komunikasi online pada Bank BCA Makassar.

## METODE PENELITIAN

### *Lokasi dan Waktu Penelitian*

Penelitian ini dilaksanakan selama 3-4 bulan, yakni bulan Desember sampai dengan bulan Maret 2012. Lokasi penelitian dilaksanakan di Makassar.

### *Objek Penelitian*

Objek penelitian ini adalah system pelayanan dan keamanan Bank Central Asia (BCA) Cabang Utama Makassar.

### *Tipe dan Dasar Penelitian*

Dalam penelitian ini menggunakan instrumen pengumpulan data yaitu, wawancara mendalam (*probing*), dan dokumentasi. (1) Observasi, dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap penggunaan sistem teknologi

komunikasi online pada BCA Makassar, (2) Wawancara, yaitu peneliti melakukan tanya jawab langsung kepada informan. Wawancara ini terutama ditujukan kepada informan yang telah dipilih untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan, (3) dokumentasi, merupakan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data melalui dokumen-dokumen, serta hasil pendataan lain yang dianggap menunjang serta melengkapi hasil penelitian yang dilakukan.

#### ***Indikator dan Unit Analisa***

Pada topik penelitian ini terdiri dua unit analisis, yakni: (1) Bagaimana penggunaan teknologi komunikasi online dalam sistem kecepatan pelayanan dan keamanan pada Bank BCA Makassar. (2) Bagaimana hambatan-hambatan penggunaan teknologi komunikasi online dalam mekanisme kerja Bank BCA Makassar.

#### ***Teknik Pengumpulan Data***

Untuk mengumpulkan data primer, peneliti menggunakan teknik wawancara kepada sejumlah informan yang dianggap ahli di bidangnya. Adapun informan dalam penelitian ini adalah fungsionaris organisasi Bank BCA Makassar, dengan informan kunci sebanyak 4 orang yaitu Pemimpin Wilayah, Divisi Operasional, Divisi Pengelolaan teknologi dan Logistik, dan Bagian Umum yang akan diwawancarai untuk memperoleh gambaran mendasar atau penjelasan memadai tentang masalah pokok yang diteliti.

#### ***Analisis Data***

Menurut Moleong (2002:103), analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data dalam pola, kategori dan satuan uraian sehingga dapat ditemukan tema. Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif, yakni suatu penelitian yang bertujuan untuk

mendeskripsikan penggunaan teknologi komunikasi online pada Bank BCA Makassar terhadap aspek kecepatan pelayanan dan keamanan data organisasi.

## **HASIL**

#### ***Sejarah Singkat Perusahaan***

PT Bank Central Asia Tbk ("Bank BCA" atau "Bank") didirikan di negara Republik Indonesia dengan Akta Notaris Raden Mas Soeprapto tanggal 10 Agustus 1955 No. 38 dengan nama "N.V. Perseroan Dagang dan Industrie Semarang Knitting Factory". Akta ini disetujui oleh Menteri Kehakiman dengan No.J.A.5/89/19 tanggal 10 Oktober 1955 dan diumumkan dalam Tambahan No. 595 pada Berita Negara No. 62 tanggal 3 Agustus 1956. Nama Bank telah diubah beberapa kali, terakhir berdasarkan Akta Wargio Suhardjo, S.H., pengganti Notaris Ridwan Suselo, tanggal 21 Mei 1974 No. 144, nama Bank diubah menjadi PT Bank Central Asia.

Bank mulai beroperasi di bidang perbankan sejak tanggal 12 Oktober 1956. Sesuai dengan pasal 3 dari Anggaran Dasarnya, Bank beroperasi sebagai bank umum. Bank bergerak di bidang perbankan dan jasa keuangan lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia. Bank memperoleh izin untuk melakukan aktivitas-aktivitas tersebut berdasarkan surat keputusan Menteri Keuangan No. 42855/U.M.II tanggal 14 Maret 1957. Bank memperoleh izin untuk melakukan kegiatan usaha devisa berdasarkan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia No. 9/110/Kep/Dir/UD tanggal 28 Maret 1977. Bank berkedudukan di Jakarta dengan kantor pusat di Jalan M.H. Thamrin No.1.

### *Efektivitas Penggunaan Teknologi Informasi Online pada BCA Cabang Utama Makassar*

Faktor-faktor utama yang menentukan sukses atau gagalnya sebuah bank adalah (1) kualitas pelayanan, dan (2) kecepatan serta jalur distribusi layanan yang tersedia untuk nasabah. Faktor-faktor tersebut secara khusus menyangkut kemampuan bank dalam mengembangkan dan menerapkan teknologi perbankan terkini, serta dalam merekrut, melatih dan menempatkan personil yang tepat pada fungsi yang tepat. Menurut Winda Gosal, Kepala Sentra Operation Area (SOA) BCA Cabang Utama Makassar bahwa:

*“Kekuatan BCA terutama terletak pada komitmennya terhadap inovasi dan kemampuannya untuk merekrut, melatih, menempatkan dan mempertahankan sumber daya manusia dalam rangka menghantarkan pelayanan yang berkualitas dan tepat waktu kepada nasabahnya. Berkat komitmen tersebut, BCA dikenal luas sebagai bank terbaik dari sisi kualitas pelayanan, akses dan jalur distribusi. Maka dari itu, pengembangan teknologi dan sumber daya manusia memainkan peranan penting dalam mempertahankan posisi unggul BCA di industri perbankan.”*

Saat ini PT. Bank Central Asia (BCA) Tbk. Kantor Cabang Utama telah mengembangkan teknologi komunikasi data yang digunakan dimana pada saat ini BCA teknologi TCP/IP pada sebagian besar jaringan komunikasi data yang digunakan oleh cabang atau cabang pembantu (capem) membantu untuk mendukung operasional online BCA.

Menurut Elvri, Pimpinan BCA Cabang Utama Makassar bahwa :

*“Ketika kami mulai menggunakan mini systems, proses-proses itu semua sudah kami integrasikan. Tabungan, giro serta loan sudah bisa diproses dari satu teller. Kalau*

*dulu kan tergantung departemen atau seksinya, jadi butuh SDM yang banyak. Kalau sekarang, kami cukup menambah sedikit SDM, cabangnya kami kembangkan. Prinsipnya, komputerisasi bukan untuk rasionalisasi, tetapi untuk meningkatkan produktivitas,”*

Artinya penerapan teknologi komunikasi, selain dapat meningkatkan kemudahan dan kelancaran operasi, sehingga mampu memberikan layanan yang bermutu tinggi kepada nasabah, juga secara internal semakin mendorong peningkatan produktivitas kerja.

Selain membenahan infrastruktur teknologi komunikasi dan manajemen sistem, beliau juga menyoroti perlunya membenahan organisasi teknologi komunikasi. Hal ini dilakukan karena adanya perubahan penggunaan teknologi komunikasi tersebut, maka dibutuhkan informasi atau pengetahuan mengenai fungsi-fungsi dari perangkat komunikasi agar dapat mendukung operasional dari pengguna perangkat komunikasi tersebut.

Pimpinan BCA Cabang Utama Makassar, Elvri kemudian kembali menambahkan bahwa :

*“Kalau dahulu paradigmanya TI hanya sebagai support, sekarang menjadi service oriented organization. Dengan begitu, TI tidak saja sebagai pendukung, melainkan juga mendampingi orang bisnis dalam melakukan kegiatan bisnisnya sehari-hari. Ini adalah transformasi yang harus kami lakukan,”*

Bank Central Asia yang baru serius menggunakan teknologi informasi sekitar tahun 1989 dengan tujuan untuk membedakan pelayanan dengan bank lain. Untuk itu Bank Cental Asia harus menginvestasikan dana yang besar untuk membangun sistem informasinya. Dengan menggunakan VSAT, BCA mampu

menghubungkan antar cabangnya secara online. Produk BCA yang selama ini memanfaatkan teknologi informasi meliputi telegraphic transfer, mail transfer, ATM dan phone banking.

Menurut Erna, Bagian Data BCA Cabang Utama Makassar mengenai perkembangan infrastruktur BCA :

*"Pada tahun 2012, BCA membuka 70 kantor cabang baru, termasuk 53 diantaranya adalah kantor kas. BCA juga menambah 3.448 Automated Teller Machine (ATM) baru termasuk 763 Cash Deposit Machine (CDM). Hingga Desember 2012, BCA memiliki 1.011 kantor cabang (127 kantor cabang utama, 807 kantor cabang pembantu, 77 kantor kas dan sentra pembayaran), 12.026 ATM dan ratusan ribu mesin Electronic Data Capture (EDC)."*

#### *Klik-BCA*

Pada gambar 1 salah satu produk layanan jasa perbankan yang dikeluarkan oleh BCA untuk mendukung efisiensi dan kenyamanan bertransaksi adalah Klik-BCA.

Menurut Winda Gosal tentang e-Banking pada BCA :

*"BCA menjadi market leader pada pasar internet banking sebagai salah satu Bank komersil di Indonesia yang mengimplementasikan penggunaan sistem internet banking pada layanan jasa perbankan. Tingkat penggunaan internet banking BCA yang dikenal dengan nama "Klik-BCA" ini sangat tinggi."*

Pernyataan tersebut dipertegas oleh laporan tahunan BCA tahun 2009, tercatat peningkatan sebesar 20% untuk jumlah transaksi melalui Klik-BCA dari 135 juta transaksi menjadi 162 juta transaksi dengan total transaksi senilai Rp114,6 triliun. Hal ini tentunya ditunjang dengan kehandalan dan keunggulan produk Klik-BCA dibandingkan dengan produk internet banking bank komersial yang lain.

#### *BCA KlikPay*

Penerbitan produk layanan jasa pada gambar 2 ini dilatarbelakangi oleh pembelian online yang secara perlahan telah mengambil peran toko-toko tradisional. Konsumen yang cukup sibuk, bisa langsung bertransaksi melalui PC/laptop atau mobile device. Kebiasaan belanja online muncul berkat infrastruktur Internet yang jauh lebih baik dan dukungan device yang semakin canggih. Tetapi kendala utama belanja online adalah masih rendahnya kepercayaan konsumen terhadap keamanan transaksi online. Selain itu, belanja online dinilai tidak praktis karena umumnya pembayaran harus melalui transfer rekening atau bahkan pembayaran setelah barang diterima.

#### *Pengamanan Bank Central Asia (BCA) Cabang Utama Makassar*

Sebuah sistem Deteksi Kelemahan Jaringan telah diterapkan untuk lebih meningkatkan keamanan pemakaian komputer dan jaringan secara keseluruhan di lingkungan BCA. Sistem tersebut memungkinkan dilakukannya prosedur penilaian risiko atas komputer dan jaringan, sehingga tiap titik kelemahan dapat diidentifikasi dan langkah-langkah penanggulangan dapat segera dilakukan. Dalam rangka meningkatkan keamanan layanan perbankan internet sebagaimana tuntutan nasabah yang bertransaksi online, BCA telah bekerja sama dan memperoleh pengakuan dari salah satu lembaga terkemuka dunia di bidang sertifikasi sistem keamanan internet untuk perusahaan.

Pada tahun 2009, BCA mengidentifikasi adanya tindakan kejahatan pencurian data nasabah di sejumlah ATM. Masalah serupa juga dialami oleh bank-bank lain di seluruh dunia. Menanggapi hal tersebut, BCA segera mengambil langkah-langkah preventif untuk meningkatkan keamanan ATM dengan memasang perangkat anti-skimming dan penutup pin-pad di semua ATM. Selain itu,

BCA juga secara proaktif menjalankan kebijakan untuk menghubungi nasabah yang diindikasikan terkena skimming dan meminta mereka untuk segera mengganti kartu ATM yang digunakan. Selain itu, BCA melakukan serangkaian edukasi kepada publik secara intensif tentang cara yang aman dalam melakukan transaksi perbankan melalui jaringan elektronik. Kasus tindak kejahatan pencurian data nasabah tersebut tidak menimbulkan dampak yang berarti terhadap kinerja BCA ataupun pada kepercayaan nasabah terhadap BCA.

#### *Hambatan Penggunaan Sistem Komunikasi Onlinedalam Pelayanan Produk dan Jasa Pada BCA Cabang Utama Makassar*

Selain itu penelitian juga menunjukkan ancaman keamanan yang dapat ditimbulkan oleh penggunaan sistem teknologi informasi online. Biasanya, ancaman ini ditujukan kepada pihak pengguna yang notabene lemah dari sisi kesadaran berteknologi. Beberapa ancaman yang sering muncul, antara lain; pembobolan kartu atm, *typo-site* atau *website forging*, *key-logger* adalah virus atau trojan yang tersembunyi dan bertugas merekam setiap input ketikan tombol *user keyboard*, dan *man in the middle attack*.

#### *Analisis Data*

Penelitian ini menggunakan salah satu instrumen baku dalam menilai kepuasan pelanggan yakni SERVQUAL (*Service Quality*), meliputi; tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy.

Pada tabel 1 menjelaskan keandalan (*reliability*) yaitu sejauh mana penyedia jasa mampu memberikan apa yang telah dijanjikan secara akurat, terpercaya dan dapat diandalkan kepada konsumen, ketanggapan (*responsiveness*) yaitu menekankan kepada sikap diri penyedia jasa yang penuh perhatian, cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, dan masalah konsumen, jaminan (*assurance*)

yaitu pengetahuan dan keramahan serta kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas dengan baik sehingga menimbulkan keyakinan dan kepercayaan dari konsumen, empati (*emphaty*) yaitu kesediaan para karyawan untuk peduli, serta bagaimana karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi guna menumbuhkan rasa keakraban yang positif, berwujud (*tangible*) yaitu penampilan fisik, fasilitas, petugas, serta materi komunikasi yang disajikan pihak perusahaan untuk melayani para pelanggannya.

Pengembangan dimensi yang dilakukan dalam penelitian ini dikaitkan dengan masalah SERVQUAL, ditinjau dari konteks online. Khusus untuk dimensi tangible, sedikit mengalami perubahan dan hal tersebut diatas dikategorikan sebagai isi web (*web content*). Perubahan tersebut melibatkan tiga konstruk dimensi berdasarkan penelitian terhadap kualitas website yang dikenal dengan WEBQUAL (*Website Quality*) yang terdiri dari *web information quality*, *web interaction quality*, *site design quality*. Konstruk jumlah dimensi yang terbentuk dari SERVQUAL dalam konteks online digabungkan dengan WEBQUAL sehingga menjadi tujuh dimensi. Instrumen ini digunakan untuk menilai efektivitas penggunaan teknologi komunikasi online pada BCA Makassar.

#### **PEMBAHASAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perkembangan teknologi informasi membuat para perusahaan perbankan termasuk BCA mengubah strategi bisnis dengan menempatkan teknologi sebagai unsur utama dalam proses inovasi produk dan jasa seperti adanya transaksi berupa transfer uang via mobile maupun via teller, adanya ATM (*Auto Teller Machine*) pengambilan uang secara cash secara 24 jam, penggunaan Database di kantor pusat dan kantor cabang, sinkronisasi data – data pada Kantor Cabang

dengan Kantor Pusat. Dengan adanya jaringan komputer hubungan atau komunikasi kita dengan klien jadi lebih hemat, efisien dan cepat. Contohnya : email, *teleconference*, dan lain sebagainya.

Beberapa pertimbangan dalam industri perbankan dalam melakukan pengembangan bisnis, khususnya dalam teknologi informasi, antara lain: (1) Bahwa kemudahan dan kenyamanan melakukan transaksi perbankan secara online menjadi faktor penting yang dipertimbangkan nasabah dalam ketatnya persaingan antar bank atas jasa yang ditawarkan. (2) Bahwa teknologi informasi dapat mendukung layanan yang prima kepada nasabah, mempertahankan loyalitas nasabah dalam suatu sistem hubungan yang didukung oleh sistem teknologi informasi. Teknologi informasi online mendorong kantor cabang untuk dapat lebih fokus dalam memberikan solusi kepada para nasabah. Upaya tersebut merupakan bagian dari perubahan pendekatan BCA yang semula fokus pada produk menjadi lebih fokus pada nasabah (*customer oriented*), dengan memanfaatkan pusat penyimpanan data dalam skala besar. Pusat penyimpanan data tersebut memungkinkan BCA untuk mengelola berbagai macam informasi nasabah yang beragam pada waktu tertentu untuk lebih memahami dan menyediakan solusi keuangan yang tepat.

Pengimplementasian teknologi komunikasi dan informasi *online* di lingkungan PT Bank Central Asia (BCA) Tbk tidak serta merta dapat berjalan dengan begitu saja. Seperti yang kita ketahui secara bersama bahwa teknologi komunikasi merupakan sebuah inovasi, dengan demikian implementasi teknologi komunikasi dan informasi online bisa merujuk pada model inovasi yang diperkenalkan oleh Rogert dalam Nadya (2003).

Jadi proses inovasi BCA melewati beberapa

tahap, yakni pertama, inisiasi, yaitu usaha BCA mengumpulkan informasi tentang teknologi komunikasi, memahami dengan seksama dan merencanakannya untuk mengadopsinya. Tahap inisiasi memiliki dua tingkat, yaitu (1) *agenda setting*, yaitu munculnya ide untuk mengadopsi teknologi komunikasi demi menyelesaikan permasalahan informasi yang muncul, dalam hal ini bagaimana BCA sebagai salah satu Bank terbesar di Indonesia mampu untuk mengidentifikasi masalah-masalah baik dari pihak Bank sendiri maupun dari pihak nasabah atau customer dan (2) *matching*, yaitu kecocokan teknologi komunikasi dengan kebutuhan dan kemampuan mengadopsinya, dalam hal ini kemampuan BCA untuk menjawab masalah dan kebutuhan dari hasil identifikasi dengan teknologi yang tepat sasaran dan tepat guna agar menghasilkan nilai efisiensi. Jika nilai kedua tingkat inisiasi ini positif, maka lahirlah keinginan untuk mengadopsi teknologi komunikasi yang diinginkan.

Tahap kedua adalah implementasi, yaitu seluruh kegiatan dan aktivitas yang dilakukan BCA untuk menggunakan teknologi komunikasi yang diinginkan. Tahap ini memiliki tiga tingkat, yaitu (1) *redefining*, yaitu bagaimana BCA mengatur, menyusun, dan bahkan memodifikasi struktur organisasi atau mental serta kebiasaan atau budaya organisasi untuk keperluan teknologi komunikasi yang dimaksud, (2) *clarifying*, yaitu bagaimana BCA meyakinkan kepada semua anggota atau diri sendiri tentang seluk beluk teknologi komunikasi dan informasi online yang dimaksud, sehingga teknologi komunikasi dan informasi online tersebut tidak menjadi sesuatu yang asing lagi, dan (3) *routinizing*, yaitu teknologi komunikasi dan informasi online sudah diketahui secara jelas dan menjadi bagian dari infrastruktur BCA atau pelengkap kehidupan sehari-hari para pegawai BCA dan nasabah BCA,

dimana teknologi komunikasi dan informasi online tersebut sudah menjadi kebiasaan dalam prosedur sehari-hari dan bagian dari perilaku informasi.

Dengan berkembangnya teknologi komunikasi membawa suatu perubahan dalam suatu organisasi meliputi perubahan struktur dan pola-pola berkomunikasi di dalam semua bidang kehidupan. Seperti yang dikatakan oleh Lawley (1994) bahwa penerapan Teknologi Informasi (TI) dalam organisasi berimplikasi pada perubahan struktur organisasi dari dekonsentrasi (sentralisasi) menjadi desentralisasi, dari vertical menjadi horizontal.

Lebih lanjut Bernard (1983) mengatakan bahwa, teknologi komunikasi dapat didefinisikan sebagai “suatu sistem kegiatan atau kekuatan dua orang atau lebih yang dikoordinasikan secara sadar”. Komunikasi teknologi merupakan suatu proses yang membuat orang dapat mencipta, menukar, dan menerima informasi dengan bantuan sistem jaringan komunikasi, jaringan itu memfasilitasi proses encoding, transmisi, dan decoding pesan-pesan dengan bantuan komputer. Pesan-pesan komunikasi bermedia komputer dapat menerobos hirarki tradisional dan hambatan departemennya dengan mudah, batas-batas organisasi dapat hilang. Karena hubungan yang melekat dengan komunikasi organisasi, komunikasi bermedia komputer dapat menentukan norma-norma, perilaku, dan keputusan organisasi.

Asumsi yang muncul untuk pemasangan teknologi komunikasi baru adalah hasil peningkatan yang diperkirakan dalam efisiensi dan produktivitas, suatu perusahaan dapat menjadi lebih efisien. Organisasi menganggap kenaikan dalam efisiensi dan produktivitas sebagai penyempurna dalam cara organisasi berfungsi.

Buchanan (1986) mengidentifikasi tujuh jenis teknologi baru yang berbeda, yang diperkenalkan ke dalam enam perusahaan

dengan peningkatkan produktivitas sebagai salah satu tujuan strartegis yang dikemukakan.

Fulk dkk (1990) juga menambahkan bahwa, “Kenyataan, komunikasi efektif adalah komunikasi yang tujuan intinya memacu penerapan teknologi informasi dalam organisasi”. Teknologi komunikasi baru dapat dilihat sebagai sarana tambahan yang akan meningkatkan kemampuan organisasi dan kemampuan mereka yang bekerja disana untuk berkomunikasi “secara efektif”.

Sproull dkk (1991) menyatakan bahwa teknologi komunikasi baru memiliki pengaruh tingkat pertama dan kedua. Pengaruh tingkat pertamamenyatakan hasil teknis yang direncanakan (yakni kenaikan produktivitas dan efisiensi), sedangkan pengaruh tingkat kedua berhubungan dengan inovasi dan konsekuensi sosial. Hiltz dkk (1993) berspekulasi bahwa, penjelasan yang mungkin adalah komunikasi terhubung-hubung langsung (*on-line*) menggantikan beberapa komunikasi pos atau komunikasi pos atau telepon tersebut.

Griffin (2000) menjelaskan tujuan organisasi ialah memperjelas ambiguitas informasi, ini merupakan konsep yang mendekati teori informasi Shannon & Weaver dan Berger pada teori reduksi ketidakpastian (*uncertainty*).

Meski demikian hasil penelitian juga menunjukkan ancaman keamanan yang dapat ditimbulkan oleh penggunaan sistem teknologi informasi online. Biasanya, ancaman ini ditujukan kepada pihak pengguna yang notabene lemah dari sisi kesadaran berteknologi. Beberapa ancaman yang sering muncul, antara lain; pembobolan kartu atm dengan berbagai cara baik dengan menggunakan PIN maupun peng-copyan magnetik kartu, typo-site atau website forging merupakan teknik membuat situs yang memiliki domain dan tampilan yang mirip dengan situs aslinya. Tujuannya,



mendapatkan username dan password pengguna. Misalnya saja, situs dengan nama netbank.com. Kembaran situs ini biasanya memiliki nama-nama yang mirip, seperti: net-bank.com, net\_bank.com, atau netibank.com, key-logger adalah virus atau trojan yang tersembunyi dan bertugas merekam setiap input ketikan tombol user keyboard. Aplikasi ini tertanam di komputer tanpa diketahui pengguna dan bertugas mendapatkan username dan password akses pengguna ke suatu situs, man in the middle attack, aktivitas seorang cracker (sebutan untuk hacker jahat) yang menyadap informasi dari pengguna. Informasi yang disadap bisa berupa password, username, dan pesan elektronik. Kejadian ini biasanya menimpa pengguna yang menggunakan komputer di lingkungan umum seperti warnet dan free hotspot.

### KESIMPULAN

Dari hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi online pada proses pelayanan produk dan jasa serta pengamanan pada BCA Cabang Utama Makassar sangat efisien. Teknologi informasi online mendorong kantor cabang untuk dapat lebih fokus dalam memberikan solusi kepada para nasabah.

Pelaksanaan sistem komunikasi data online yang digunakan dalam pelayanan produk dan jasa serta pengamanan BCA Cabang Utama Makassar melalui proses inovasi yang terdiri atas lima model, yaitu agenda setting, matching, redefining, clarifying, dan routinizing. Kelima model tersebut dalam kegiatannya berjalan secara kronologis. Tetapi bagi BCA yang mempunyai karakteristik yang kuat, urutan-urutan kegiatan implementasi teknologi komunikasi dan informasi online tersebut tidak berjalan secara kronologis, bahkan ada kegiatan yang terlewat.

Beberapa ancaman keamanan yang sering muncul dalam sistem komunikasi perbankan

online, antara lain; pembobolan kartu atm dengan berbagai cara baik dengan menggunakan PIN maupun peng-copyan magnetik kartu, typo-site atau website forging merupakan teknik membuat situs yang memiliki domain dan tampilan yang mirip dengan situs aslinya, key-logger adalah virus atau trojan yang tersembunyi dan bertugas merekam setiap input ketikan tombol user keyboard, man in the middle attack, aktivitas seorang cracker (sebutan untuk hacker jahat) yang menyadap informasi dari pengguna. Informasi yang disadap bisa berupa password, username, dan pesan elektronik.

Peneliti menyarankan penggunaan sistem teknologi komunikasi dalam kegiatan perbankan pada dasarnya adalah untuk efisiensi operasional bank dan kemudahan pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Untuk efisiensi dalam operasional, selain pemilihan yang tepat terhadap aplikasi teknologi komunikasi, juga diperlukan perhatian terhadap sumber daya manusia sebagai pendukung teknologi komunikasi tersebut.

### DAFTAR RUJUKAN

- Bernard, C.I. (1938). *The Functions of the Executive* (edisi hari jadi yang ke 30). Cambridge, Mass.; Harvard University Press.
- Buchanan, D.A. (1986). "Using the Technology". dalam *Information Technology Revolution*, Tom Forester, ed. Cambridge, Mass.; MIT Press.
- [Fulk, J., Schmitz, J., & Steinfield, C. \(1990\). \*A social influence model of technology use. In J. Fulk & C. Steinfield \(Ed.\), Organizations and communication technology\*, Newbury Park, CA: Sage.](#)
- Griffin, EM, (2000). *Communication Theory*, Publisher McGraw-Hill Humanities Social Sciences and Languages, New York.
- Hiltz, Star R., and Murray Turoff. (1993). *The network nation: Human communication via computer* (2nd edn). Cambridge, MA:

MIT Press.

Lawley, Lane, Elizabeth. (1994). *[The sociology of culture in computer-mediated communication: An initial exploration](#)*, In Library & Information Science, New York.

Moleong, J. Lexy. (2001). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remadja Rosdakarya. Bandung.

Nadya, Abrar. (2003). *Perpektif Teknologi*

*Informasi dan Komunikasi*. Andi Yogyakarta. Yogyakarta.

Sproull, Lee, and Sara C. Kiesler. (1991) *Connections*. New ways of working in the networked organization. Cambridge, MA: MIT Press.

Susanto, A.B. (1997). *Budaya Perusahaan: Manajemen dan Persaingan Bisnis I* Jakarta: Elex Media Komputindo.