

Aplikasi Metoda dan Penggunaan Pemantauan Teknologi « Technology Watch and Competitive Intelligence » pada Bidang Perbankan.

Application and Utilisation The Technology Watch and Competitive Intelligence on Banking Sector

Oleh : Me VIRGOANA, Pipih DEWI PURUSITAWATI

pipih@crrm.univ-mrs.fr

Abstrak

Tulisan ini merupakan pengenalan secara ringkas terhadap metoda Pemantauan Teknologi yang dicoba diaplikasikan dan digunakan pada sektor perbankan.

Tujuan dari tulisan ini adalah untuk mengelaborasi aliran informasi baru yang diperlukan, dalam perspektif penciptaan produk-produk baru dan penggunaan teknologi pada industri perbankan dengan menggunakan metoda pemantauan teknologi, untuk menghadapi persaingan yang dihadapi bidang usaha perbankan.

Kata kunci : Pemantauan teknologi, bank, persaingan usaha, inovasi.

Abstract

We present in this paper application and utilisation the Technology Watch and Competitive Intelligence on banking sector.

The aim of this research is to elaborate a real application for stemming information of the competitive intelligence in the perspective of creating innovation of new products and using the new technology for the banking industries by using methodology of the Technology Watch and Competitive Intelligence.

Keywords : Technology Watch, Banking, Competition, Innovation.

Aplikasi Metoda dan Penggunaan Pemantauan Teknologi « Technology Watch and Competitive Intelligence » pada Bidang Perbankan.

I. Pendahuluan

Dalam periode beberapa tahun terakhir ini para pelaku ekonomi menghadapi lingkungan yang sedang mengalami perkembangan yang sangat pesat terutama disebabkan adanya perubahan pada bidang :

- Ekonomi, dengan adanya globalisasi pasar dunia ;
- Geopolitik dengan munculnya blok-blok ekonomi seperti Komuniti Ekonomi Eropa di Eropa, Asean di Asian Tenggara dan blok-blok ekonomi lainnya ;
- Teknologi dengan perkembangan yang pesat dalam bidang inovasi teknologi dan komunikasi.

Perkembangan di atas menimbulkan problem ekonomi menjadi sedemikian kompleks yang mengharuskan para pelaku ekonomi untuk siap menghadapi persaingan dalam era globalisasi ini.

Bidang usaha bank seperti pula bidang usaha lain harus siap menghadapi persaingan dalam era globalisasi. Untuk dapat terus mempertahankan eksistensi dirinya di dalam persaingan bank harus dapat menganalisa keadaan lingkungan usaha dimana ia berada. Untuk hal tersebut suatu usaha bank terlebih dahulu harus dapat mengetahui dimana posisi ia berada di dalam lingkungan usahanya. Selanjutnya ia harus dapat melihat persaingan yang terjadi di dalam lingkungan usaha tersebut. Dalam hal ini bank harus dapat mengetahui apa yang sedang dipersiapkan dan dilakukan para pesaingnya sehingga dapat ditentukan apa yang harus dilakukan dirinya untuk mengatasi persaingan tersebut. Di sisi lain, untuk tetap terus mendapatkan klien yang akan menguntungkan dirinya, bank dituntut untuk dapat melihat jenis usaha apa yang dilakukan kliennya yang menguntungkan untuk dibiayai dengan dana perbankan.

Dalam usaha untuk dapat mengatasi permasalahan persaingan yang terjadi seperti tersebut di atas, ditawarkan untuk menggunakan konsep yang terdapat dalam metoda Pemantauan Teknologi « Technology Watch and Competitive Intelligence / TW-CI » yang

pada saat ini telah banyak dipergunakan oleh berbagai jenis usaha terutama dalam bidang industri untuk melihat, memantau dan mengatasi masalah persaingan yang terjadi.

Tulisan ini terdiri atas lima bagian. Pada bagian pertama adalah pendahuluan, yang diikuti kemudian pembahasan secara singkat mengenai jenis usaha bank. Selanjutnya akan dikemukakan konsep yang terdapat dalam metoda Pemantauan Teknologi. Kemudian dibahas penggunaan metoda ini dalam bidang usaha bank dan pada akhirnya adalah kesimpulan dari tulisan kecil ini.

II. Bank

Bank merupakan jenis usaha dalam bidang jasa. Dalam menjalankan usahanya bank menerima dana dari masyarakat berupa simpanan yang dapat berbentuk tabungan, deposito atau simpanan uang dalam bentuk lain yang dapat dipersamakan dengan itu. Dari dana yang terkumpul, bank menyalurkan uang tersebut dalam bentuk kredit kepada masyarakat yang memerlukannya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa bank merupakan lembaga perantara dalam bidang dana, yang menyalurkan dana dari pihak yang memiliki kelebihan dana untuk dipergunakan oleh pihak yang memerlukan dana. Dengan peranannya sebagai lembaga perantara ini, keberadaan jenis usaha bank dalam suatu masyarakat semakin diperlukan untuk memperlancar « sirkulasi dana » dalam perekonomian

Disamping jenis kegiatan penerimaan dana dan menyalurkan dana, bank juga menyediakan jasa dalam bentuk penyediaan fasilitas-fasilitas cara pembayaran misalnya dengan mengeluarkan cheque, menyediakan fasilitas kartu kredit, kartu debit, Automatic Teller Machine (ATM) untuk membantu kelancaran aktivitas pembayaran kliennya. Dengan jasa-jasa yang disediakan bank ini, dapat membuat lalu lintas aliran uang didalam masyarakat menjadi semakin lancar.

Keuntungan yang diperoleh bank dari usaha yang dilakukannya, sebagian besar berasal dari aktivitas kredit. Pada perkembangan akhir-akhir ini keuntungan bank yang berasal dari aktivitas bukan kredit - yaitu yang berasal dari *fee service* jasa bank misalnya menyediakan fasilitas pembayaran transaksi tertentu bagi kliennya - juga semakin lama semakin memperlihatkan bagian yang bertambah besar. Keuntungan yang diperoleh bank akan meningkat apabila bank dalam melakukan usahanya dapat meningkatkan efektifitas dan

effisiensi kerjanya. Untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi ini diantaranya dicapai dengan memanfaatkan berbagai kemajuan teknologi yang dapat diterapkan pada bidang perbankan, serta dengan menciptakan produk-produk baru dalam bidang jasa perbankan dalam rangka meningkatkan service kepada masyarakat pengguna jasa bank.

III. Metode Pemantauan Teknologi

Metode Pemantauan Teknologi merupakan ilmu baru yang mulai berkembang dan digunakan dalam beberapa tahun terakhir ini. Ilmu ini dikenal dengan sebutan *Technology Watch and Competitive Intelligence (TW-CI)* dalam terminologi bahasa Inggris, sedangkan di Perancis dikenal dengan sebutan *la veille technologique et l'intelligence economique*. Metoda Pemantauan Teknologi / TW-CI berkembang untuk memenuhi kebutuhan dunia usaha dalam menghadapi persaingan, dengan memanfaatkan berbagai sumber informasi dan informasi yang diperoleh, untuk selanjutnya diolah menjadi informasi yang terpilih yang akan dapat digunakan oleh pengambil keputusan untuk mendapatkan suatu keputusan yang akurat.

Lebih lanjut dapat diuraikan bahwa untuk dapat memenangkan persaingan dalam dunia usaha, harus diketahui apa yang sedang dilakukan oleh para pesaing usaha yang dalam istilah TW-CI dikenal dengan istilah *benchmarking*, berupa aktivitas pemantauan teknologi yang dipergunakan mengetahui posisi dimana kita berada dalam suatu lingkungan persaingan serta untuk mengetahui posisi pesaing, yang diantaranya untuk mengetahui produk-produk baru hasil teknologi (baru) yang dihasilkan pesaing. Selanjutnya dapat diambil langkah-langkah untuk mengatasi persaingan tersebut yang dapat berupa penciptaan proses perbaikan produk (metoda dan sistem) atau penciptaan produk-produk baru sehingga menghasilkan inovasi-innovasi baru yang memang merupakan tujuan utama dari dipergunakannya metoda Pemantauan Teknologi.

Proses inovasi tersebut merupakan suatu proses yang kompleks dimana informasi memegang peranan yang sangat penting. Sementara itu dengan perkembangan teknologi dan komunikasi yang semakin meningkat dewasa ini, sumber informasi menjadi sangat beragam dan banyak jumlahnya. Untuk dapat memanfaatkan berbagai sumber informasi serta informasi itu sendiri, diperlukan suatu metoda yang terstruktur, yang memungkinkan

pencarian, pengumpulan dan pengolahan informasi tersebut dan sekaligus menyalurkan hasil-hasilnya kepada para pembuat keputusan. Untuk mencapai hal tersebut dapat dilakukan dengan memanfaatkan metoda Pemantauan Teknologi.

Metoda Pemantauan Teknologi merupakan metoda pengumpulan secara sistematis terhadap seluruh informasi, yang dapat berupa informasi pada bidang scientific, teknik, teknologi dan ekonomi terhadap lingkungan dimana suatu perusahaan berada, yang selanjutnya mendeteksi informasi-informasi tersebut untuk memperoleh komponen-komponen yang vital dan kritis sebagai dasar dalam aktivitas benchmarking serta mengelaborasi informasi tersebut menjadi informasi yang strategis yang akan digunakan dalam proses pengambilan keputusan.

Aktivitas metoda pemantauan teknologi / TW-IC tercermin dalam tahapan sebagai berikut :

1. Pendefinisian permasalahan termasuk didalamnya penentuan faktor-faktor kritis (critical factor of succes) ;
2. Pencarian informasi-informasi terpilih ;
3. Ekstraksi dan pengolahan informasi dengan mempergunakan metoda bibliometri dan statistik ;
4. Penyusunan informasi strategis ;
5. Pendistribusian informasi strategis kepada pengambil keputusan.

Metoda Pemantauan Teknologi mempergunakan empat jenis sumber informasi yaitu informasi tekstual (*text*), informasi yang berasal dari perusahaan lain (*firm*), informasi para ahli suatu bidang tertentu (*expertise*), dan informasi yang berasal dari pameran-pameran serta eksepsi suatu produk tertentu (*exhibition*).

Informasi tekstual pada umumnya merupakan informasi terstruktur yang dapat disimpan dan dapat diolah oleh komputer, yang dapat berasal dari berbagai sumber data base, baik yang berada di dalam perusahaan ataupun diluar perusahaan (misalnya bersumber dari berbagai data base internasional yang dapat diperoleh dengan melalui jasa server komunikasi tertentu).

Informasi « *firm* » yang berasal dari perusahaan lain misalnya dapat berupa laporan tahunan suatu perusahaan, ataupun publikasi dari suatu perusahaan. Untuk mendapatkan informasi ini

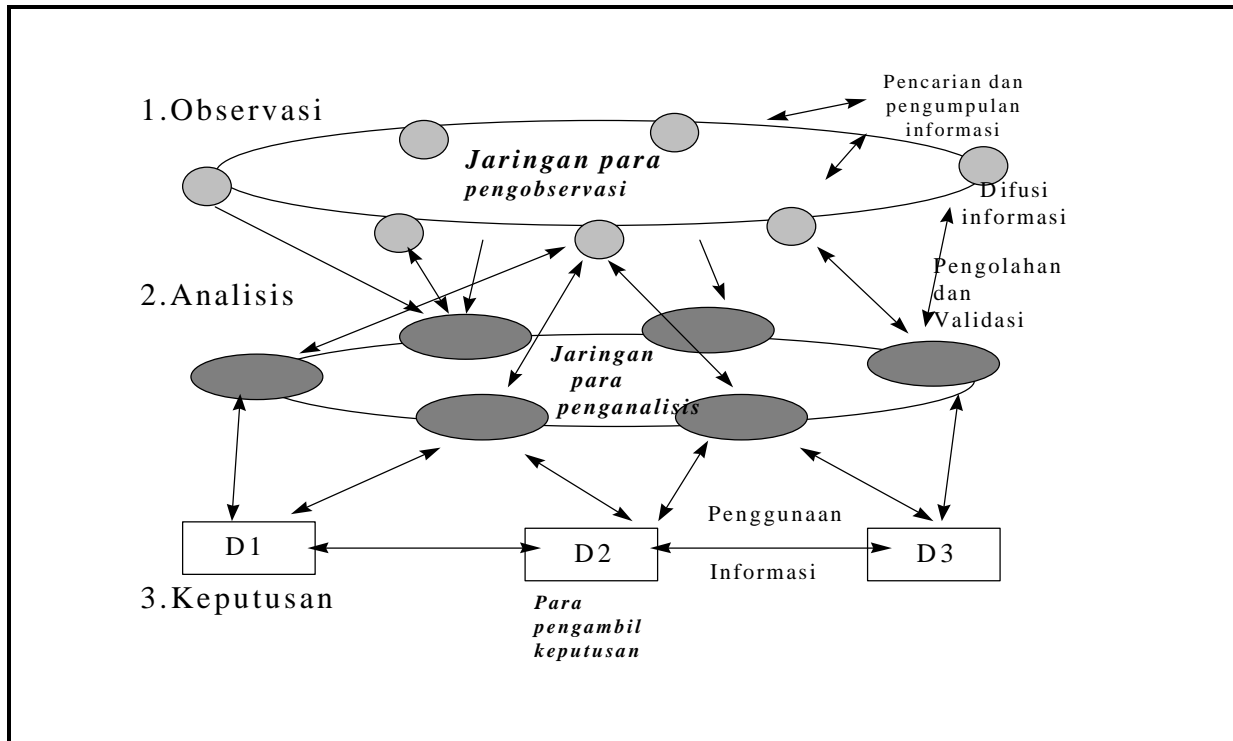
diperlukan adanya kontak dengan perusahaan lain, pelanggan, para peneliti dan sumber informasi lainnya.

Informasi yang berasal dari pameran-pameran atau eksepsi suatu produk tertentu merupakan informasi langsung yang dapat dilihat secara nyata hal-hal yang telah dilakukan oleh pihak lain.

Informasi « *expertise* » yang merupakan suatu informasi yang berasal dari ahli suatu bidang ilmu tertentu (expert). Informasi ini merupakan informasi akurat yang sangat diperlukan perusahaan dalam rangka validasi berbagai informasi yang telah terkumpul.

Jenis-jenis informasi di atas mengarahkan pemantau teknologi, mengidentifikasi secara cermat sumber dan informasi yang tersedia, selanjutnya menghimpun informasi dalam sebuah sistem informasi yang memungkinkan para ahli/expert untuk menggali unsur-unsur yang diperlukan dalam pengambilan keputusan.

Struktur metoda pemantauan teknologi terdiri atas pihak observator, para penganalisis / para ahli / expert dan para pengambil keputusan. Peranan para pihak tersebut dalam proses pemantauan teknologi dapat dilihat dalam skema 1 (figure 1) berikut :



Skema 1 : Struktur dan jaringan kerja pada metoda pemantauan teknologi

Sumber Jakobiak « *Pratique de la veille technologique* » 1991

Figure 1 : Structure and network of The Technology Watch and Competitive Intelligence

Source Jakobiak « *Pratique de la veille technologique* » 1991

Para pengobservasi bertugas untuk mendapatkan data, mengobservasi data dan menyalurkan himpunan data dan informasi yang diperolehnya (Gathering Information File/GIF) kepada para ahli/expert. Para ahli bertugas untuk memvalidasi, menganalisis himpunan informasi tersebut sehingga menjadi berkas informasi strategis (Strategic Information File/SIF). Dalam proses analisis apabila informasi yang diperoleh berjumlah banyak dan beragam dapat dipergunakan program komputer khusus untuk pengolahan dan penganalisaan informasi seperti misalnya program komputer DATAVIEW, DATA CODE, DATALIST, DATABLOC, DATALINK dan INFOTRANS yang telah dikembangkan di laboratorium CRRM, Universite Aix – Marseille III. Penganalisaan terhadap berkas informasi strategis ini menghasilkan sintesa dan usulan aksi yang dapat dilaksanakan (sintesa/action) yang kemudian disampaikan kepada pengambil keputusan.

IV. Pemantauan Teknologi pada Bidang Perbankan

Sebagaimana telah dikemukakan di atas, bahwa untuk dapat mempertahankan eksistensi dirinya di dalam menghadapi persaingan usaha, bank harus dapat mengatasi persaingan yang dihadapinya. Penggunaan metoda Pemantauan Teknologi pada bidang perbankan dapat digolongkan dalam dua bagian, yaitu yang berhubungan langsung dengan aktivitas operasional yang dilakukan bank dan yang berhubungan dengan aktivitas kliennya.

Pemanfaatan metoda Pemantauan Teknologi yang berhubungan langsung dengan aktivitas operasional bank dapat digunakan misalnya untuk melihat bagaimana para pesaing menciptakan produk-produk jasa baru dalam bidang perbankan untuk meningkatkan pemberian service kepada kliennya misalnya dengan cara menciptakan jenis tabungan baru, jenis kredit baru ataupun jenis service baru seperti misalnya produk *home banking*. Atau dapat pula digunakan untuk melihat pemanfaatan kemajuan teknologi yang diterapkan pada bidang perbankan yang telah dilaksanakan oleh para pesaingnya.

Sebagai salah satu contoh pemanfaatan metoda Pemantauan Teknologi, dipergunakan untuk melihat dan memantau bagaimana para pesaing yang menjalankan usaha perbankan memanfaatkan kemajuan teknologi pemrosesan data secara elektronik untuk kepentingan

operasional bank dalam rangka pelaksanaan operasi bank secara lebih efektif dan efisien.

Pemantauan teknologi ini, dilakukan diantaranya untuk pemantauan :

- ☉ penggunaan pengolahan data secara elektronik pada operasional intern bank,
- ☉ pemanfaatan pengolahan data secara elektronik dalam melakukan interaksi antara bank dengan kliennya sebagai usaha untuk meningkatkan pemberian service kepada kliennya,
- ☉ pemanfaatan data yang dihasilkan dari proses pengolahan data secara elektronik untuk dipergunakan dalam proses pengambilan keputusan oleh manajemen.

Penggunaan lain metoda Pemantauan Teknologi pada bidang perbankan yang berhubungan dengan aktivitas klien, dapat berupa pemantauan yang dilakukan terhadap klien dan jenis usaha klien. Penelitian dengan menggunakan metoda Pemantauan Teknologi pada bidang ini banyak dilakukan pada aktivitas kredit yang dilakukan oleh bank. Sebagai contoh sebelum bank memberikan kredit terlebih dahulu dapat dilakukan penelitian dengan menggunakan metoda pemantauan teknologi terhadap usaha dan jenis usaha klien yang mengajukan kredit. Dari penelitian tersebut dapat dilihat antara lain hal-hal sebagai berikut :

- ◆ apakah jenis usaha klien tersebut merupakan jenis usaha yang menguntungkan ;
- ◆ pihak-pihak mana yang menjadi pesaing klien tersebut ;
- ◆ bagaimana peluang pasar dari jenis usaha tersebut .

Hasil dari pemantauan tersebut dapat digunakan sebagai salah satu bahan pertimbangan bank dalam memberikan keputusan kredit. Pemantauan tersebut dapat dilakukan baik terhadap klien baru bank maupun untuk melihat perkembangan dari klien yang telah lama menjadi nasabah bank. Pemantauan ini dilakukan agar bank dapat menekan sekecil mungkin kesalahan dalam « pemilihan klien », sehingga diharapkan dapat dijalin hubungan bisnis yang baik hanya dengan klien dapat memberikan keuntungan yang baik terhadap bank.

V. Kesimpulan

Metoda Pemantauan Teknologi pada bidang perbankan dapat digunakan untuk mengantisipasi masalah yang muncul sebagai akibat dari adanya persaingan yang harus dihadapi bank dalam menjalankan usahanya. Pemakai metoda Pemantauan Teknologi pada bidang perbankan dapat dimanfaatkan untuk memantau munculnya produk-produk jasa perbankan yang baru, untuk memantau perkembangan teknologi baru yang dapat diterapkan

dalam bidang perbankan, untuk mendapatkan klien dan jenis usaha klien yang diperkirakan dapat menguntungkan bank. Dengan ditematkannya metode Pemantauan Teknologi ini diharapkan bank dapat mengatasi permasalahan persaingan yang dihadapinya dan dapat menjalankan usahanya dengan lebih efisien dan efektif.

VI. Tinjauan Pustaka

[BEFE93] BEFEC, 1993 ; Price Waterhouse ; *Banque, Normes et réglementation comptables* ; Edition Francis Lefebvre, Levallois.

[BERN96] BERNARD, Yves ; COLLI Jean-Claude, 1996 ; *Dictionnaire économique et financier*, Editions du Seuil, Paris.

[BERN95] BERNET Rollande, 1995, *Techniques bancaires de base et la banque et les particuliers*, Gualino éditeur, Paris.

[COUR96] COUSSERGUES de Sylvie ; *Gestion de la banque* ; Dunod, Paris, 1996.

[CROZ93] CROZET, Yves ; BELLETANTE, Bernard ; GOMEZ, Pierre-Ives ; LAURENT, Bernard, 1993, *Dictionnaire de banque et bourse*, Armand Colin, Paris.

[DOU95 H], DOU, Henri, 1995, *Veille Technologique et Competitive , L'Intelligence Economique au service du développement industriel*. Paris : DUNOD.

[DOU97 H], DOU, Henri, 1997, *Technology Watch and Competitive Intelligence : The European Way* , Competitive Intelligence Review, Volume 8, Number 1, Spring 1997. SCIP.

[JAKO92] JAKOBIAK, François.,1992, *Exemples commentés de la veille technologique*, Les Editions D'Organisation , Paris.

[JAKO92] JAKOBIAK, François., 1992, *Pratique de la veille technologique*, Les Editions D'Organisation, Paris.

[JAKO88] JAKOBIAK, François.,1988, *Maîtriser l'information critique*, Les Editions D'Organisation, Paris.

[JAKO92] JAKOBIAK, François. ; DOU, Henri.- in DESVALS Helene., DOU Henri. et all., 1992, *La Veille Technologique, l'information scientifique, technique et industrielle*, Dunod, Paris.

[KAST93] KAST Robert., 1993, *La théorie de la décision*, La Decouverte, Paris.

[MART89] MARTINET Bruno. et RIBAUTL Jean.-Michle, 1994, *La Veille Tecnologique, Concurrentielle et Commerciale*, Les Editions d'Organisation.

[MART94] MARTRE, Henri, 1994 , *Intelligence économique et stratégique des entreprise*, Travaux du groupe présidé par Henri Martre, La Documentation française, Paris.

[ROBI97] ROBIEN de Michel, 1997, *Banques, votre pub m'intéresse* ; Banque Editeur ; Paris.

[ROUC96] ROUCH, Daniel., 1996, *La veille technologique et l'intelligence économique*, P.U.F., Paris.

[SIMO94] SIMON, Claude J.,1994, *Les Banques*, La Découverte, Paris.

[ROST93] ROSTAING H.,1993, *Veille technologique et bibliometrie : Concepts, Outils, Applications*, Thèse, Faculté des Sciences et Technique de Saint Jérôme, Université de Droit, d'Economie et des Sciences d'Aix-Marseille III.