

BAB IV

ANALISA

Pada tahapan analisa pengerjaan tugas akhir Perencanaan Strategis Teknologi Informasi PT Bank Riau Kepri Pekanbaru ini menggunakan *framework* Anita Cassidy diawali dengan dua fase perencanaan yaitu fase *visioning* dan fase *analysis*. Dua fase pertama pada tahapan analisa ini berisi tentang kondisi bisnis (fase *visioning*) dan analisa kondisi teknologi informasi saat ini (fase *analysis*). Fase *visioning* merupakan fase pertama yang menjelaskan tentang bagaimana memahami situasi dan visi bisnis, mendokumentasikan analisa bisnis, memberikan analisa *Strongs*, *Weakness*, *Opportunities*, dan *Threats* (analisa SWOT) yang didapatkan dalam situasi bisnis saat ini serta mengidentifikasi sumber daya manusia yang terlibat dalam penyusunan rencana strategis teknologi informasi di PT Bank Riau Kepri Pekanbaru. Secara umum, fase *visioning* ini menjelaskan tentang kondisi bisnis yang ada di PT Bank Riau Kepri Pekanbaru. fase *analysis* merupakan fase kedua yang menjelaskan tentang pemahaman dan analisa situasi TI saat ini, kondisi aplikasi, infrastruktur jaringan, serta perangkat komunikasi yang ada saat ini. Pada bab ini juga diberikan analisa SWOT mengenai kondisi TI seperti kondisi aplikasi dan infrastruktur yang ada di PT. Bank Riau Kepri Pekanbaru.

4.1 Fase *Visioning*

Fase *visioning* adalah fase pertama dari empat fase yang ada pada *framework* Anita Cassidy. Fase *visioning* secara umum menjelaskan mengenai kondisi dan situasi bisnis yang ada saat ini di PT. Bank Riau Kepri Pekanbaru dengan tujuan mengetahui apa saja visi dan misi dari PT. Bank Riau Kepri ini sehingga visi dan misi tersebut diseimbangkan dengan pengembangan teknologi informasi yang akan disusun dalam rencana strategis teknologi informasi PT. Bank Riau Kepri Pekanbaru. Hal-hal yang dibutuhkan untuk mengetahui kondisi dan situasi bisnis tersebut adalah visi dan misi bisnis bank, profil bank, layanan

yang diberikan bank, serta susunan organisasi yang ada di PT. Bank Riau Kepri itu sendiri. Pada fase *visioning* ini juga dilakukan identifikasi terhadap sumber daya manusia yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan rencana strategis teknologi informasi PT. Bank Riau Kepri Pekanbaru. Pada fase ini diberikan analisa kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman (analisa SWOT) dari sisi bisnis yang ada di PT. Bank Riau Kepri Pekanbaru.

4.1.1 Visi dan Misi PT. Bank Riau Kepri

Dengan semangat untuk terus berkembang, Bank Riau Kepri sebagai bank kebanggaan masyarakat Riau dan Kepulauan Riau akan selalu menjadi mitra usaha untuk mendorong pertumbuhan perekonomian daerah. Mandat yang diamanatkan stakeholders kepada Bank Riau Kepri dikristalisasikan pada Visi dan Misi Perusahaan terutama sebagai pendorong pertumbuhan perekonomian daerah, menjadikan peran strategis Bank Riau Kepri teramat penting dalam pengejawantahannya. Proses revitalisasi pun dilakukan tanpa henti, guna mendorong tercapainya sebagai lembaga intermediasi disamping juga fungsi pelayanan kepada masyarakat. Proses pembangunan jaringan distribusi, rekombinasi komposisi dana pihak ketiga, perluasan derivatif produk dan jasa serta peran teknologi informasi yang mutakhir sebagai *back bone* bisnis Bank Riau Kepri terus menjadi perhatian.

4.1.1.1 Visi

“Sebagai perusahaan perbankan yang mampu berkembang dan terkemuka di daerah, memiliki manajemen yang profesional dan mendorong pertumbuhan perekonomian daerah sehingga dapat memberdayakan perekonomian rakyat”

4.1.1.2 Misi

Sebagai bank “sehat”, elit dan merakyat

- Sebagai Pendorong pertumbuhan ekonomi daerah.
- Sebagai pengelola dana pemerintah daerah
- Sebagai Sumber Pendapatan daerah
- Membina dan mengembangkan Usaha Kecil dan Menengah.

4.1.2 Analisa *Strength Weaknesses Opportunities Threats* (SWOT)

Analisa *Strengths, Weaknesses, Opportunities, dan Threats* merupakan analisa kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman dari kondisi bisnis yang ada di PT. Bank Riau Kepri Pekanbaru. Analisa SWOT kondisi bisnis ini didapatkan dari laporan tahunan (*annual report*) PT. Bank Riau Kepri Pekanbaru tahun 2010. Berikut ini merupakan analisa SWOT kondisi bisnis PT. Bank Riau Kepri Pekanbaru yaitu:

Tabel 4.1 Analisa SWOT bisnis PT. Bank Riau Kepri

Kekuatan	A. Kekuatan Organisasi <ol style="list-style-type: none">1. Merupakan BPD ke-7 terbesar di Indonesia dan mendapat dukungan dari pemerintah daerah Riau dan Kepri sebagai pemegang saham.2. Didukung oleh Pemda dengan dana murah yang besar, terus tumbuh dan relatif stabil.3. Memiliki pemahaman terhadap kultur budaya, perilaku konsumen dan situasi pasar yang lebih baik dibandingkan pesaing.4. Memiliki jaringan kantor dan layanan yang cukup luas di daerah Riau.5. Memiliki kantor pusat yang berada di Ibu Kota Provinsi Riau, sehingga memudahkan dalam	
-----------------	---	--

	<p>pengambilan keputusan bisnis.</p> <p>B. Kekuatan Letak Geografis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berada di lokasi strategis, dapat berfungsi sebagai pusat pertumbuhan ekonomi Sumatera. 6. Berada di daerah dengan sumber daya alam yang kaya dan potensi untuk dikembangkan (pertanian, perkebunan, pertambangan, perindustrian berbasis agro). 7. Berada di daerah yang sedang mengalami pertumbuhan pembangunan yang pesat dengan APBD yang besar. <p>C. Kekuatan dari Segmen Konsumen</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. SDM PT. Bank Riau Kepri Pekanbaru memiliki kompetensi dan pengalaman yang cukup baik untuk melayani Kredit Aneka Guna (KAG), 	
--	--	--

	<p>sehingga jumlah nasabah tumbuh secara signifikan dari waktu ke waktu.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Hubungan emosional antara konsumen dan PT. Bank Riau Kepri terjalin dengan kuat sehingga proses adaptasi sangat mudah dilakukan. 3. Proses pengambilan keputusan dalam merespon dan melakukan difersifikasi dan diferensiasi produk-produk konsumen dapat dilakukan dengan relative cepat. <p>D. Kekuatan dari Segmen Syariah</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Segmen syariah memiliki brand image positif di masyarakat Riau dan Kepri. 2. Komitmen yang tinggi dari manajemen dan <i>stakeholders</i> untuk mengembangkan bisnis usaha syariah. 3. Populasi muslim mayoritas di wilayah Riau dan Kepri. 4. Jaringan distribusi syariah 	
--	---	--

	yang tersebar diseluruh wilayah Riau dan Kepri.	
Kelemahan		<p>A. Kelemahan dari Sisi Organisasi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Produk dan jasa layanan belum lengkap dengan fitur-fitur yang dibutuhkan nasabah. 2. Inovasi dan pengembangan produk masih terbatas. 3. Belum memiliki strategi pemasaran dan penjualan produk serta jasa perbankan yang terpadu. 4. Komposisi dana pihak ketiga non pemerintah daerah yang masih rendah. 5. Tingkat kualitas pelayanan masih belum sesuai dengan harapan masyarakat baik nasabah maupun calon nasabah. 6. Kompetensi SDM masih belum sesuai untuk memenuhi kebutuhan usaha Bank. 7. Promosi yang belum

		<p>optimal.</p> <p>8. Struktur organisasi masih belum sepenuhnya mengacu pada kebutuhan pertumbuhan bisnis.</p> <p>9. Masih kurangnya tingkat standar pelayanan kepada nasabah.</p> <p>10. Waktu Proses operasional banking yang belum seragam di setiap cabang.</p> <p>11. Komposisi sumber dana yang belum baik karena mayoritas dana berjangka pendek dan didominasi oleh Giro Pemda.</p> <p>B. Kelemahan dari Segmen Konsumen</p> <p>1. Penyaluran kredit masih dominan untuk kredit konsumen, belum fokus ke kredit usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM).</p> <p>2. Belum menguasai pangsa pasar dalam menghimpun dana</p>
--	--	--

		<p>masyarakat dan pangsa pasar penyaluran kredit di Riau dan Kepri.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Perlu penambahan jaringan pelayanan, perbaikan pola pemasaran dan penjualan yang efektif dan efisien, penambahan produk-produk yang memenuhi kebutuhan nasabah serta pelayanan prima. 4. Kompetensi, pengalaman dan sistem penunjang untuk layanan jasa kartu kredit dan kartu debit belum dikembangkan secara optimal. 5. Fitur produk/jasa perbankan relative masih terbatas. <p>C. Kelemahan dari Segmen Syariah</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Keterbatasan modal, asset dan jaringan kantor syariah. 2. Keterbatasan kuantitas dan kualitas Sumber
--	--	--

		<p>Daya Insani (SDI).</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Promosi produk dan fungsi pemasaran kurang efektif dan optimal. 4. Ekspansi pembiayaan relative rendah. 5. Budaya pelayanan yang masih terkonsentrasi ke bisnis konvensional, menyebabkan penetrasi ke pasar syariah tidak optimal.
Peluang	<p>A. Peluang dari Sisi Organisasi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kebutuhan kredit di daerah Riau dan Kepri masih cukup besar dan berpotensi untuk tumbuh. 2. Terbukanya kesempatan untuk berpartisipasi dalam percepatan pertumbuhan ekonomi. 3. Kebijakan otonomi daerah saat ini memberikan dampak dan keuntungan terhadap pemerataan dan pertumbuhan ekonomi daerah. 	

	<ol style="list-style-type: none"> 4. Karena terletak di kawasan strategis yang memiliki potensi ekonomi yang besar dan terus bertumbuh, hal ini merupakan peluang bagi Bank untuk dapat menyediakan jasa-jasa perbankan yang kompetitif. 5. Besarnya bisnis ritel dan UMKM di Riau & Kepri. 6. Menciptakan produk-produk baru dengan fitur dan benefit yang lengkap dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. 7. Peningkatan LDR karena besarnya daya serap kredit baik untuk investasi dan modal kerja di Riau dan Kepri. 8. Peningkatan kualitas standar layanan untuk meningkatkan jumlah nasabah dan dana pihak ketiga. 9. Penambahan jaringan kantor dan elektronik chanel Bank Riau untuk meng-cover seluruh wilayah provinsi Riau dan 	
--	--	--

	<p>Kepri.</p> <p>10. Berfungsi sebagai katalisator bagi percepatan pembangunan sesuai rencana strategis Pemda Riau antara lain melalui kerjasama dengan BUMD Riau.</p> <p>11. Membantu mendorong terbentuknya pengusaha kecil yang tangguh melalui kerjasama dengan dinas dan instansi terkait.</p> <p>B. Peluang dari Segmen Syariah</p> <p>1. Undang-undang No. 21 tahun 2008 dan peraturan Bank Indonesia No. 10/11/PBI/2009 yang mendorong percepatan pertumbuhan industry perbankan syariah nasional.</p> <p>2. Prinsip usaha syariah yang tidak membatasi nasabah berdasarkan agama tetapi lebih kepada sistem yang berbasis muamalah (ekonomi).</p> <p>3. Potensi pasar syariah di</p>	
--	--	--

	<p>Riau dan Kepri yang cukup luas yang masih belum tergarap oleh perbankan syariah yang ada.</p> <p>4. Tingkat persaingan bisnis syariah diantara perbankan syariah Riau dan Kepri relative masih rendah, menjadi momentum untuk lebih dulu merebut pasar.</p> <p>5. Perkembangan kegiatan sector ril di Riau dan Kepri masih positif.</p>	
<p>Ancaman</p>		<p>A. Ancaman dari Sisi Organisasi</p> <p>1. Bank pesaing termasuk juga bank asing, yang memiliki produk lebih beragam serta layanan yang baik, semakin gencar membuka jaringan kantor pelayanan di Riau dan Kepri.</p> <p>2. Lembaga keuangan non bank saat ini semakin banyak menawarkan produk dan jasa</p>

		<p>perbankan khususnya produk konsumen dengan persyaratan ringan, proses lebih cepat dan harga bersaing.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Tuntutan nasabah terhadap layanan yang lebih baik dan bersifat spesifik semakin meningkat. 4. Kebijakan dan mekanisme pengelolaan dana dari pemerintah daerah yang selalu berubah-ubah. 5. Semakin gencarnya kompetitor memperluas jaringan kantor di wilayah Provinsi Riau dan Provinsi Kepri. 6. Terbatasnya SDM yang memiliki kompetensi dan skill khusus guna mendukung ekspansi organisasi. 7. Kondisi krisis ekonomi global saat ini dan diperkirakan akan berlangsung relatif lama. 8. Belum stabilnya harga
--	--	--

		<p>komoditas perkebunan khususnya sawit dan karet yang merupakan andalan pembiayaan/kredit masa lalu dihampir seluruh cabang.</p> <p>B. Ancaman dari Segmen Konsumen</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Persaingan yang sangat ketat dari bank pesaing dan lembaga keuangan non bank yang memiliki jaringan sampai ke pelosok. 2. Gencarnya promosi dan pemasaran serta pemberian hadiah untuk produk dana, serta meningkatnya pelayanan, termasuk pelayanan khusus untuk nasabah unggulan oleh bank pesaing. 3. Semakin berkembangnya produk derivative dan aliansi strategis dalam memasarkn maupun pengembangan produk.
--	--	---

		<p>C. Ancaman dari Segmen Syariah</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bank pesaing mulai lebih focus untuk mengembangkan bisnis syariah baik secara umum di Indonesia, maupun khususnya di Riau dan Kepri. 2. Variasi pilihan produk bank pesaing yang lebih sesuai dengan kebutuhan pasar dengan keunggulan komparatif dapat menjadi kekuatan mereka untuk merebut potensi pasar yang ada.
--	--	--

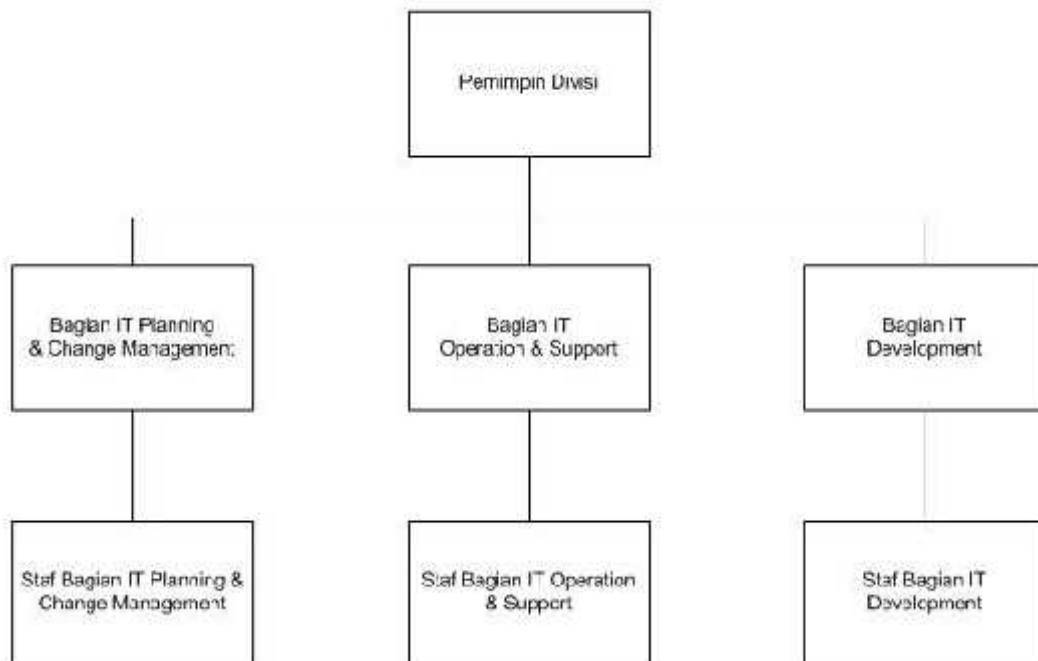
4.1.3 Tugas dan Tanggung Jawab Divisi TI

Bagian yang termasuk dalam divisi TI PT. Bank Riau Kepri adalah sebagai berikut:

- a). Pemimpin Divisi Teknologi Informasi
- b). Bagian IT Planning & Change Management
- c). Bagian IT Operation & Support
- d). Bagian IT Development
- e). Staf Bagian IT Planning & Change Management
- f). Staf Bagian IT Operation & Support
- g). Staf Bagian IT Development

Bagian Teknologi Informasi sebagai tulang punggung (*back bone*) bagi bisnis perbankan, meliputi tugas-tugas diantaranya; Perencanaan, pengembangan, kajian Strategis fungsi IT (IT Blue Print), IT Infrastructure, IT Vendor, IT Operasional, IT Support termasuk IT System security baik secara internal maupun mengacu pada best practice untuk dapat membuat dan mengimplementasikan sistem IT yang baik dan benar, Mengembangkan, menyelaraskan dan menerapkan IT Organisasi & Perencanaan, IT Vendor, IT Jaringan Operasional, IT Technical Support & Help Desk dan IT Infrastructure termasuk IT Security strategy dan IT Blue print; Memahami dan menindaklanjuti terhadap perubahan-perubahan eksternal yang mempengaruhi lingkup pekerjaan, termasuk arah strategi bisnis unit,vendor, supplier, kompetitor dan manajemen untuk menyusun skala prioritas dan menyelaraskan tujuan strategis dan inisiatif penerapan IT.

DIVISI TEKNOLOGI & SISTEM INFORMASI



Gambar 4.1 Struktur Divisi Teknologi Informasi PT. Bank Riau Kepri

Berbagai kegiatan yang telah dilakukan oleh divisi Teknologi Informasi antara lain :

1. Mempersiapkan Sistem Aplikasi

2. Mempersiapkan Infrastruktur IT
3. Mempersiapkan Infrastruktur IT ATM
4. Mempersiapkan Sistem E-MASS
5. Mempersiapkan Sistem Aplikasi Pipeline Kredit Komersial (Dashboard)
6. Mempersiapkan Sistem Aplikasi Program Ekra
7. Mempersiapkan Sistem Aplikasi ELOS
8. Mempersiapkan Sistem Aplikasi Mobile Banking
9. Menambahkan Fitur ATM Pembayaran Biller (Lion Air)
10. Mempersiapkan Fitur ATM Pembayaran Biller (Lion Air)
11. Menyiapkan Sistem Aplikasi EDC Mechant
12. Menyiapkan Sistem ATM Pembayaran Kartu Kredit
13. Penambahan Fitur Pembayaran Kartu Kredit
14. Implementasi Pembayaran Tagihan PLN Via Teller
15. Menyiapkan Sistem KPE
16. Menyiapkan Sistem Aplikasi SDB
17. Menyiapkan Sistem fitur ATM Pembayaran PBB-P2
18. Menyiapkan Sistem ATM APEX BPR
19. Menyiapkan Sistem Fitur ATM Pembayaran SPP
20. Menyiapkan Sistem Aplikasi untuk Priority Banking
21. Menyiapkan Sistem Aplikasi Mini Oto Banking
22. Menyiapkan Sistem Remittance via Kantor Pos
23. Menyiapkan Sistem untuk penggantian Buku disemua jaringan kantor
24. Menyiapkan Sistem Aplikasi Giro Intercity
25. Menyiapkan Sistem Cetak Buku sendiri (Self Passbook)
26. Menyiapkan Sistem EDC Collection
27. Implementasi Phone Banking
28. Menyiapkan Sistem Aplikasi Contact Center
29. Implementasi Baccasurance
30. Pedoman Penggunaan MIS Corporate Dashbiard DPK
31. Menyiapkan Materi Pelatihan/Instruktur pelatihan Product Knowledge terkait operasional Sistem

32. Menyiapkan Sistem Aplikasi Treasury
33. Pengembangan Sistem MIS Corporate Dashboard
34. Menyiapkan Sistem CTR Online ke PPATK
35. Menyiapkan Sistem STR
36. Menyiapkan Sistem Pemantauan Nasabah PEP pada saat bertransaksi (teller)
37. Menyiapkan Sistem Pemantauan Nasabah PEP pada saat pembukaan Rekening (CS)
38. Menyiapkan Sistem Pengisian Informasi Sumber Dana Nasabah
39. Menyiapkan Aplikasi Penilaian Profil Risiko
40. Menyiapkan Sistem Aplikasi Penilaian Tingkat Kesehatan Bank (TK-RBBR)
41. Membuat Sistem Aplikasi Penilaian Profil Risiko (PPD) UUS
42. Menyiapkan BPP Penerapan Manajemen Risiko Dalam Kebijakan Prosedur Operasional Bank
43. Menyiapkan Prosedur Operasional IT Bank
44. Menyiapkan Sistem Pemeliharaan Asset Manajemen
45. Menyiapkan Sistem E-Learning
46. Menyiapkan Sistem Aplikasi Otomasi Rekonsiliasi ATM Prima
47. Menyiapkan Sistem LHBU Baru
48. Menyiapkan Draft sop lhbu yang menyangkut sistem LHBU
49. Menyiapkan Kajian IT kartu ATM Berbasis Chip
50. Menyiapkan Draft SOP LLD yang menyangkut sistem IT
51. Menyiapkan Sistem Aplikasi Sentralisasi Monitoring ATM
52. Menyiapkan Sistem Aplikasi Otomasi Rekonsiliasi ATM Bersama
53. Menyiapkan Sistem aplikasi RTGS Generasi 2

4.2 Fase Analysis

Fase *Analysis* adalah fase tahapan kedua dari empat fase yang ada pada *framework* Anita Cassidy. Fase *Analysis* ini secara umum menjelaskan mengenai analisa dan dokumentasi terhadap lingkungan teknologi informasi yang ada di PT. Bank Riau Kepri Pekanbaru saat ini dengan tujuan mengetahui apa saja *streght*,

weakness, opportunities, threats dari keadaan teknologi informasi PT. Bank Riau Kepri yang ada saat ini sehingga dapat menunjang kondisi bisnis yang diharapkan di masa yang akan datang. Kondisi teknologi informasi ini dapat diperoleh dari hasil wawancara, survey dan quisioner dari pihak PT. Bank Riau Kepri Pekanbaru.

Hal-hal yang dibutuhkan untuk mengetahui kondisi teknologi informasi yang digunakan oleh PT. Bank Riau Kepri tersebut adalah analisa aplikasi, infrastruktur jaringan, komputer (*personal computer*), *server* dan perangkat komunikasi lainnya. Pada tahapan analisis PT. Bank Riau Kepri telah diberikan kuisisioner kepada masing – masing divisi yang ada di PT. Bank Riau Kepri. Pertanyaan yang diberikan kepada tiap – tiap divisi yaitu bagaimana kinerja departemen TI yang ada di PT. Bank Riau Kepri sebagai pengelola yang bertanggungjawab teknologi informasi. Setelah dilakukan penyebaran kuisisioner pada setiap divisi, maka didapatkan hasil jawaban dari setiap responden yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.2 Hasil Responden Jawaban Quisioner

Layanan Bantuan TI										
Pertanyaan	Jawaban Setiap Responden									
No.	HA	YSD	FT	SH	LR	BA	DR	EE	KH	PY
1	D	B	B	D	B	B	B	A	B	A
2	2	3	4	4	4	4	5	4	5	4
3	2	4	4	3	3	3	3	4	1	4
4	3	5	3	3	4	4	4	4	4	3
5	A	A	A	A	B	A	B	B	D	B
6	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4

9	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
10	3	3	4	4	4	3	4	5	3	4
Perangkat Komputer										
Pertanyaan	HA	YSD	FT	SH	LR	BA	DR	EE	KH	PY
1	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4
2	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4
3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4
4	2	1	3	2	2	4	4	4	2	3
5	4	5	4	4	4	4	4	4	2	3
Pelatihan										
Pertanyaan	HA	YSD	FT	SH	LR	BA	DR	EE	KH	PY
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4
4	A	B	B	D	D	D	E	B	D	E
5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
Aplikasi										
Pertanyaan	HA	YSD	FT	SH	LR	BA	DR	EE	KH	PY
1	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4
2	3	4	4	3	3	3	4	5	4	4
3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4
4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4

5	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4
Keseluruhan Terkait TI										
Pertanyaan	HA	YSD	FT	SH	LR	BA	DR	EE	KH	PY
1	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3
2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3
4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
5	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3

Tabel 4.3 Perhitungan Persentase dan Kesimpulan Quisioner

Kategori	Pertanyaan	Pilihan Jawaban
Layanan Bantuan TI	1. Saya mengalami permasalahan tentang komputer yaitu perangkat keras dan perangkat lunak. Untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, biasanya saya menghubungi	a) Bagian layanan bantuan TI b) Karyawan personal di divisi TI c) Karyawan lain pada divisi lain d) Personal eksternal di luar PT. Bank Riau Kepri
<p>Berdasarkan kuisisioner yang telah diberikan kepada setiap responden, didapatkan hasil jawaban sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban A yaitu “bagian layanan bantuan TI” adalah sejumlah 2 orang dengan perhitungan persentase yaitu $2/10 \times 100 \% = 20\%$. Dilihat dari jawaban responden ini tergambar bahwa bagian layanan bantuan TI memiliki presentasi sebanyak 20%. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban B yaitu “karyawan personal di divisi TI” adalah sejumlah 6 orang dengan perhitungan persentase yaitu $6/10 \times 100 \% = 60\%$. Dilihat dari jawaban responden ini tergambar bahwa karyawan personal di divisi TI memiliki presentasi sebanyak 60%. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban C yaitu “karyawan lain pada divisi lain” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100 \% = 0\%$. Dilihat dari jawaban responden ini tergambar bahwa tidak ada yang memilih karyawan lain 		

<p>pada divisi lain.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban D yaitu “personal eksternal di luar PT. Bank Riau Kepri” adalah sejumlah 2 orang dengan perhitungan persentase yaitu $2/10 \times 100 \% = 20\%$. Dilihat dari jawaban responden ini tergambar bahwa personal eksternal di luar PT. Bank Riau Kepri memiliki presentasi sebanyak 20%. 		
	<p>2. Saya memiliki informasi dan tahu pasti siapa yang harus saya hubungi ketika saya memiliki masalah yang berkaitan dengan penggunaan perangkat komputer (perangkat keras dan perangkat lunak)</p>	<p>1 2 3 4 5</p>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 5 yaitu “Sangat Setuju” adalah sejumlah 2 orang dengan perhitungan persentase yaitu $2/10 \times 100 \% = 20\%$. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 4 yaitu “Setuju” adalah sejumlah 6 orang dengan perhitungan persentase yaitu $6/10 \times 100 \% = 60\%$. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 3 yaitu “Ragu-ragu” adalah sejumlah 1 orang dengan perhitungan persentase yaitu $1/10 \times 100 \% = 10\%$. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 2 yaitu “Tidak Setuju” adalah sejumlah 1 orang dengan perhitungan persentase yaitu $1/10 \times 100 \% = 10\%$. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 1 yaitu “Sangat Tidak Setuju” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100 \% = 0\%$. 		
	<p>3. Waktu operasional divisi untuk melayani kebutuhan TI seluruh karyawan sudah memenuhi sesuai dengan yang dibutuhkan</p>	<p>1 2 3 4 5</p>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 5 yaitu “Sangat Setuju” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100 \% = 0\%$. Dilihat dari jawaban responden ini tergambar bahwa tidak ada yang menyatakan sangat setuju. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 4 yaitu “Setuju” adalah sejumlah 4 orang dengan perhitungan persentase yaitu $4/10 \times 100 \% = 40\%$. Dilihat dari jawaban responden ini tergambar bahwa 40% yang menyatakan setuju. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 3 yaitu “Ragu-ragu” adalah sejumlah 4 orang dengan perhitungan persentase yaitu $4/10 \times 100 \% = 40\%$. Dilihat dari jawaban responden ini tergambar bahwa 40% yang menyatakan ragu-ragu. 		

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 2 yaitu “Tidak Setuju” adalah sejumlah 1 orang dengan perhitungan persentase yaitu $1/10 \times 100 \% = 10\%$. Dilihat dari jawaban responden ini tergambar bahwa 10% yang menyatakan tidak setuju. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 1 yaitu “Sangat Tidak Setuju” adalah sejumlah 1 orang dengan perhitungan persentase yaitu $1/10 \times 100 \% = 10\%$. Dilihat dari jawaban responden ini tergambar bahwa 10% yang menyatakan sangattidak setuju. 	
	4. Saya diperbolehkan untuk memberikan masukan kepada divisi TI tentang bagaimana keluhan yang dihadapi karyawan terhadap penggunaan TI	1 2 3 4 5
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 5 yaitu “Sangat Setuju” adalah sejumlah 1 orang dengan perhitungan persentase yaitu $1/10 \times 100 \% = 10\%$. Dilihat dari jawaban responden ini tergambar bahwa 10% yang menyatakan sangat setuju. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 4 yaitu “Setuju” adalah sejumlah 5 orang dengan perhitungan persentase yaitu $5/10 \times 100 \% = 50\%$. Dilihat dari jawaban responden ini dapat disimpulkan bahwa 50% yang menyatakan setuju. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 3 yaitu “Ragu-ragu” adalah sejumlah 4 orang dengan perhitungan persentase yaitu $4/10 \times 100 \% = 40\%$. Dilihat dari jawaban responden ini dapat disimpulkan bahwa 40% yang menyatakan ragu-ragu. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 2 yaitu “Tidak Setuju” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100 \% = 0\%$. Dilihat dari jawaban responden ini dapat disimpulkan bahwa tidak ada yang menyatakan tidak setuju. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 1 yaitu “Sangat Tidak Setuju” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100 \% = 0\%$. Dilihat dari jawaban responden ini dapat disimpulkan bahwa tidak ada yang menyatakan tidak setuju. 	
	5. Saya berharap bahwa setiap masalah penggunaan TI yang saya hadapi dapat diselesaikan oleh divisi TI dalam jangka waktu:	<ul style="list-style-type: none"> a) Kurang dari 1 Jam b) Rentang 1 sampai 3 jam c) Rentang 3 sampai 8 jam d) Rentang 8 sampai 24 jam e) Lebih dari 24 jam
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban A yaitu “Kurang dari 1 jam” adalah sejumlah 5 orang dengan perhitungan 	

persentase yaitu $5/10 \times 100 \% = 50\%$. Dilihat dari jawaban responden ini dapat disimpulkan bahwa yang menyatakan kurang dari 1 jam yaitu sebesar 50% dalam penyelesaian masalah yg diselesaikan oleh divisi TI.

- ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban B yaitu “Rentang 1 sampai 3 jam” adalah sejumlah 4 orang dengan perhitungan persentase yaitu $4/10 \times 100 \% = 40\%$. Dilihat dari jawaban responden ini dapat disimpulkan bahwa yang menyatakan Rentang 1 sampai 3 jam yaitu sebesar 40% dalam penyelesaian masalah yg diselesaikan oleh divisi TI.
- ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban C yaitu “Rentang 3 sampai 8 jam” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100 \% = 0\%$. Dilihat dari jawaban responden ini dapat disimpulkan bahwa yang menyatakan Rentang 8 sampai 24 jam yaitu tidak ada.
- ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban D yaitu “Rentang 8 sampai 24 jam” adalah sejumlah 1 orang dengan perhitungan persentase yaitu $1/10 \times 100 \% = 10\%$. Dilihat dari jawaban responden ini tergambar dapat disimpulkan bahwa yang menyatakan Rentang 8 sampai 24 jam yaitu sebesar 10% dalam penyelesaian masalah yg diselesaikan oleh divisi TI.
- ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban E yaitu “Lebih dari 24 jam” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100 \% = 0\%$. Dilihat dari jawaban responden ini dapat disimpulkan bahwa yang menyatakan lebih dari 24 jam yaitu tidak ada.

	6. Saya mengalami masalah mengenai perangkat komputer saya kemudian menyampaikan permasalahan tersebut. Selanjutnya divisi TI sangat memahami masalah yang saya temui tersebut dengan baik	1 2 3 4 5
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 5 yaitu “Sangat Setuju” adalah sejumlah 1 orang dengan perhitungan persentase yaitu $1/10 \times 100 \% = 10\%$. Dilihat dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih sangat setuju yaitu 10% apabila mengalami masalah di divisi lain dan divisi TI sangat memahami masalah yang dihadapi oleh divis tersebut. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 4 yaitu “Setuju” adalah sejumlah 8 orang dengan perhitungan persentase yaitu $8/10 \times 100 \% = 80\%$. Dilihat dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih setuju yaitu 80% apabila mengalami masalah di divisi lain dan divisi TI sangat memahami masalah yang dihadapi oleh divis tersebut. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 3 yaitu 		

<p>“Ragu-ragu” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100 \% = 0\%$. Dilihat dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih ragu-ragu yaitu tidak ada.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 2 yaitu “Tidak Setuju” adalah sejumlah 1 orang dengan perhitungan persentase yaitu $1/10 \times 100 \% = 10\%$. Dilihat dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih tidak setuju yaitu 10% apabila mengalami masalah di divisi lain dan divisi TI sangat memahami masalah yang dihadapi oleh divis tersebut. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 1 yaitu “Sangat Tidak Setuju” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100 \% = 0\%$. Dilihat dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih sangat tidak setuju yaitu tidak ada. 	
7. Staf divisi TI menjelaskan kepada saya dengan bahasa yang mudah dimengerti (bahasa non teknis) serta profesional	1 2 3 4 5
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 5 yaitu “Sangat Setuju” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100 \% = 0\%$. Dilihat dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih sangat setuju yaitu tidak ada. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 4 yaitu “Setuju” adalah sejumlah 10 orang dengan perhitungan persentase yaitu $10/10 \times 100 \% = 100\%$. Dilihat dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih setuju yaitu 100%. Karena staff divisi TI memberikan penjelasan dengan meudah dimengerti oleh divisi lain. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 3 yaitu “Ragu-ragu” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100 \% = 0\%$. Dilihat dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih sangat setuju yaitu tidak ada. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 2 yaitu “Tidak Setuju” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100 \% = 0\%$. Dilihat dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih sangat setuju yaitu tidak ada. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 1 yaitu “Sangat Tidak Setuju” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100 \% = 0\%$. Dilihat dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih sangat setuju yaitu tidak ada. 	
8. Ketika saya menyampaikan permasalahan kepada divisi TI mereka kemudian memberikan	1 2 3 4 5

	jawaban mengenai status dari permasalahan saya tersebut (apakah sudah diselesaikan atau belum)	
✓	Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 5 yaitu “Sangat Setuju” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100 \% = 0\%$. Dilihat dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih sangat setuju yaitu tidak ada.	
✓	Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 4 yaitu “Setuju” adalah sejumlah 7 orang dengan perhitungan persentase yaitu $7/10 \times 100 \% = 70\%$. Dilihat dari hasil responden pemilih dari 10 divisi yang memilih setuju yaitu 7 orang dgn persentasi sebanyak 70% dapat disimpulkan bahwa bagian divisi TI dapat memberikan jawaban mengenai permasalahan yang dialami.	
✓	Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 3 yaitu “Ragu-ragu” adalah sejumlah 2 orang dengan perhitungan persentase yaitu $2/10 \times 100 \% = 20\%$. Dilihat dari hasil responden pemilih dari 10 divisi yang memilih ragu-ragu yaitu 2 orang dgn persentasi sebanyak 20% dapat disimpulkan bahwa bagian divisi TI dapat memberikan jawaban mengenai permasalahan yang dialami.	
✓	Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 2 yaitu “Tidak Setuju” adalah sejumlah 1 orang dengan perhitungan persentase yaitu $1/10 \times 100 \% = 10\%$. Dilihat dari hasil responden pemilih dari 10 divisi yang memilih tidak setuju yaitu 1 orang dgn persentasi sebanyak 10% dapat disimpulkan bahwa bagian divisi TI dapat memberikan jawaban mengenai permasalahan yang dialami.	
✓	Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 1 yaitu “Sangat Tidak Setuju” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100 \% = 0\%$. Dilihat dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih sangat tidak setuju yaitu tidak ada.	
	9. Staf divisi TI dapat menyelesaikan seluruh permasalahan yang saya hadapai berkaitan dengan penggunaan perangkat komputer	1 2 3 4 5
✓	Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 5 yaitu “Sangat Setuju” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100 \% = 0\%$. Dilihat dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih sangat setuju yaitu tidak ada.	
✓	Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 4 yaitu “Setuju” adalah sejumlah 8 orang dengan perhitungan persentase yaitu $8/10 \times 100 \% = 80\%$. Dilihat dari hasil responden pemilih dari 10 divisi yang memilih setuju yaitu 8 orang dgn persentasi sebanyak 80% dapat disimpulkan bahwa bagian divisi TI dapat dapat menyelesaikan	

<p>permasalahan yang dialami terkait dengan penggunaan perangkat komputer.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 3 yaitu “Ragu-ragu” adalah sejumlah 2 orang dengan perhitungan persentase yaitu $2/10 \times 100 \% = 20\%$. Dilihat dari hasil responden pemilih dari 10 divisi yang memilih ragu-ragu yaitu 2 orang dgn persentasi sebanyak 20% dapat disimpulkan bahwa bagian divisi TI dapat dapat menyelesaikan permasalahan yang dialami terkait dengan penggunaan perangkat komputer. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 2 yaitu “Tidak Setuju” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100 \% = 0\%$. Dilihat dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih tidak setuju yaitu tidak ada. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 1 yaitu “Sangat Tidak Setuju” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100 \% = 0\%$. Dilihat dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih sangat tidak setuju yaitu tidak ada. 		
	<p>10. Masalah yang saya temui diselesaikan oleh staf divisi TI dengan tepat waktu dan mereka memiliki kemampuan yang dapat diandalkan</p>	<p>1 2 3 4 5</p>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 5 yaitu “Sangat Setuju” adalah sejumlah 1 orang dengan perhitungan persentase yaitu $1/10 \times 100 \% = 10\%$. dari hasil responden pemilih dari 10 divisi yang memilih sangat setuju yaitu 1 orang dgn persentasi sebanyak 10% dapat disimpulkan bahwa bagian divisi TI dapat dapat menyelesaikan permasalahan tepat pada waktunya. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 4 yaitu “Setuju” adalah sejumlah 5 orang dengan perhitungan persentase yaitu $5/10 \times 100 \% = 50\%$. dari hasil responden pemilih dari 10 divisi yang memilih setuju yaitu 5 orang dgn persentasi sebanyak 50% dapat disimpulkan bahwa bagian divisi TI dapat dapat menyelesaikan permasalahan tepat pada waktunya. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 3 yaitu “Ragu-ragu” adalah sejumlah 4 orang dengan perhitungan persentase yaitu $4/10 \times 100 \% = 40\%$. dari hasil responden pemilih dari 10 divisi yang memilih ragu-ragu yaitu 4 orang dgn persentasi sebanyak 40% dapat disimpulkan bahwa bagian divisi TI dapat dapat menyelesaikan permasalahan tepat pada waktunya. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 2 yaitu “Tidak Setuju” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100 \% = 0\%$. dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih tidak setuju yaitu tidak ada. 		

<p>✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 1 yaitu “Sangat Tidak Setuju” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100 \% = 0\%$. dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih sangat tidak setuju yaitu tidak ada.</p> <p>Jadi kesimpulan akhir dari jawaban responden pada setiap pertanyaan yang diajukan mengenai layanan bantuan TI dapat dikatakan bahwa layanan bantuan TI saat ini sudah cukup baik dalam mengelola keluhan responden terkait dengan penggunaan perangkat komputer (perangkat keras dan perangkat lunak), namun masih diperlukan beberapa perbaikan di masa mendatang yaitu mengenai waktu operasional layanan bantuan TI yang dirasa perlu ditingkatkan.</p>		
Perangkat Komputer	1. Dalam melakukan pekerjaan, saya memiliki perangkat <i>personal computer</i> (PC) yang memadai serta telah disediakan oleh PT. Bank Riau Kepri Pekanbaru	1 2 3 4 5
<p>✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 5 yaitu “Sangat Setuju” adalah sejumlah 5 orang dengan perhitungan persentase yaitu $5/10 \times 100 \% = 50\%$. Dilihat dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa yang memilih sangat setuju memiliki perangkat personal komputer yaitu sebanyak 5 orang dengan presentasi yaitu sebanyak 50% .</p> <p>✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 4 yaitu “Setuju” adalah sejumlah 5 orang dengan perhitungan persentase yaitu $5/10 \times 100 \% = 50\%$. Dilihat dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa yang memilih setuju memiliki perangkat personal komputer yaitu sebanyak 5 orang dengan presentasi yaitu sebanyak 50% .</p> <p>✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 3 yaitu “Ragu-ragu” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100 \% = 0\%$. dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih ragu-ragu yaitu tidak ada.</p> <p>✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 2 yaitu “Tidak Setuju” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100 \% = 0\%$. dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih tidak setuju yaitu tidak ada.</p> <p>✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 1 yaitu “Sangat Tidak Setuju” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100 \% = 0\%$. dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih sangat tidak setuju yaitu tidak ada.</p>		
	2. Saya memiliki perangkat lunak	1 2 3 4 5

	yang saya butuhkan dalam melaksanakan pekerjaan saya	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 5 yaitu “Sangat Setuju” adalah sejumlah 3 orang dengan perhitungan persentase yaitu $3/10 \times 100 \% = 30\%$. dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa yang memilih sangat setuju memiliki perangkat lunak dalam melaksanakan kinerja yaitu sebanyak 3 orang dengan presentasi yaitu sebanyak 30% . ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 4 yaitu “Setuju” adalah sejumlah 7 orang dengan perhitungan persentase yaitu $7/10 \times 100 \% = 70\%$. dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa yang memilih setuju memiliki perangkat lunak dalam melaksanakan kinerja yaitu sebanyak 7 orang dengan presentasi yaitu sebanyak 70% . ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 3 yaitu “Ragu-ragu” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100 \% = 0\%$. dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih ragu-ragu yaitu tidak ada. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 2 yaitu “Tidak Setuju” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100 \% = 0\%$. dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih tidak setuju yaitu tidak ada. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 1 yaitu “Sangat Tidak Setuju” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100 \% = 0\%$. dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih sangat tidak setuju yaitu tidak ada. 		
	3. Perangkat komputer yang saya gunakan (perangkat keras, perangkat lunak, jaringan internet) merupakan perangkat yang berkualitas baik sehingga sangat mendukung saya dalam melaksanakan pekerjaan	1 2 3 4 5
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 5 yaitu “Sangat Setuju” adalah sejumlah 1 orang dengan perhitungan persentase yaitu $1/10 \times 100 \% = 10\%$. dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa yang memilih sangat setuju menggunakan perangkat lunak yang berkualitas dalam melaksanakan kinerja yaitu sebanyak 1 orang dengan presentasi yaitu sebanyak 10% . ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 4 yaitu “Setuju” adalah sejumlah 8 orang dengan perhitungan persentase yaitu $8/10 \times 100 \% = 80\%$. dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa yang memilih setuju menggunakan perangkat lunak yang berkualitas dalam melaksanakan kinerja yaitu sebanyak 8 orang dengan 		

<p>presentasi yaitu sebanyak 80% .</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 3 yaitu “Ragu-ragu” adalah sejumlah 1 orang dengan perhitungan persentase yaitu $1/10 \times 100 \% = 10\%$. dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa yang memilih ragu-ragu menggunakan perangkat lunak yang berkualitas dalam melaksanakan kinerja yaitu sebanyak 1 orang dengan presentasi yaitu sebanyak 10% . ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 2 yaitu “Tidak Setuju” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100 \% = 0\%$. dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih tidak setuju yaitu tidak ada. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 1 yaitu “Sangat Tidak Setuju” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100 \% = 0\%$. dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih sangat tidak setuju yaitu tidak ada. 	
<p>4. Saya dapat mengakses perangkat komputer dari luar lingkungan kantor serta saya mendapatkan akses yang mudah terhadap informasi yang saya butuhkan dalam menyelesaikan pekerjaan saya</p>	<p>1 2 3 4 5</p>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 5 yaitu “Sangat Setuju” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100 \% = 0\%$. Dilihat dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih sangat setuju yaitu tidak ada. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 4 yaitu “Setuju” adalah sejumlah 3 orang dengan perhitungan persentase yaitu $3/10 \times 100 \% = 30\%$. Dilihat dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa yang memilih setuju dapat mengakses perangkat computer dari luar kantor yaitu sebanyak 3 orang dengan presentasi yaitu sebanyak 30% . ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 3 yaitu “Ragu-ragu” adalah sejumlah 2 orang dengan perhitungan persentase yaitu $2/10 \times 100 \% = 20\%$. Dilihat dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa yang memilih ragu-ragu dapat mengakses perangkat computer dari luar kantor yaitu sebanyak 2 orang dengan presentasi yaitu sebanyak 20% . ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 2 yaitu “Tidak Setuju” adalah sejumlah 4 orang dengan perhitungan persentase yaitu $4/10 \times 100 \% = 40\%$. Dilihat dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa yang memilih tidak setuju dapat mengakses perangkat computer dari luar kantor yaitu sebanyak 4 orang dengan presentasi yaitu sebanyak 40% . 	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 1 yaitu “Sangat Tidak Setuju” adalah sejumlah 1 orang dengan perhitungan persentase yaitu $1/10 \times 100 \% = 1\%$. Dilihat dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa yang memilih sangat tidak setuju dapat mengakses perangkat computer dari luar kantor yaitu sebanyak 41 orang dengan presentasi yaitu sebanyak 10% . 	
	<p>5. Informasi yang saya terima dari sistem untuk menyelesaikan pekerjaan saya merupakan informasi yang terpercaya dan akurat</p>	<p>1 2 3 4 5</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 5 yaitu “Sangat Setuju” adalah sejumlah 1 orang dengan perhitungan persentase yaitu $1/10 \times 100 \% = 10\%$. dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa yang memilih sangat setuju informasi yang diterima merupakan informasi yang akurat yaitu sebanyak 1 orang dengan presentasi yaitu sebanyak 10% . ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 4 yaitu “Setuju” adalah sejumlah 7 orang dengan perhitungan persentase yaitu $7/10 \times 100 \% = 70\%$. dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa yang memilih setuju informasi yang diterima merupakan informasi yang akurat yaitu sebanyak 7 orang dengan presentasi yaitu sebanyak 70% . ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 3 yaitu “Ragu-ragu” adalah sejumlah 1 orang dengan perhitungan persentase yaitu $1/10 \times 100 \% = 10\%$. dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa yang memilih ragu-ragu informasi yang diterima merupakan informasi yang akurat yaitu sebanyak 1 orang dengan presentasi yaitu sebanyak 10% . ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 2 yaitu “Tidak Setuju” adalah sejumlah 1 orang dengan perhitungan persentase yaitu $1/10 \times 100 \% = 10\%$. dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa yang memilih tidak setuju informasi yang diterima merupakan informasi yang akurat yaitu sebanyak 1 orang dengan presentasi yaitu sebanyak 10% . ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 1 yaitu “Sangat Tidak Setuju” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100 \% = 0\%$. dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih sangat tidak setuju yaitu tidak ada. <p>Kesimpulan dari jawaban setiap responden mengenai perangkat komputer, dapat ditarik kesimpulan yaitu bahwa saat ini PT. Bank Riau Kepri telah memiliki perangkat komputer yang dapat diandalkan dalam mendukung operasional karyawan, namun masih diperlukan perbaikan yaitu mengenai</p>	

cara mendapatkan akses perangkat komputer di luar kantor sehingga para responden dapat mengakses data pekerjaan mereka meskipun tidak sedang berada dalam lingkungan kantor.		
Pelatihan	1. Saya memahami keseluruhan perangkat yang saya gunakan dalam menyelesaikan pekerjaan saya	1 2 3 4 5
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 5 yaitu “Sangat Setuju” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100 \% = 0\%$. dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih sangat setuju yaitu tidak ada. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 4 yaitu “Setuju” adalah sejumlah 9 orang dengan perhitungan persentase yaitu $9/10 \times 100 \% = 90\%$. Dilihat dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa yang memilih setuju dapat memahami keseluruhan perangkat yang digunakan yaitu sebanyak 9 orang dengan presentasi yaitu sebanyak 90% . ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 3 yaitu “Ragu-ragu” adalah sejumlah 1 orang dengan perhitungan persentase yaitu $1/10 \times 100 \% = 10\%$. Dilihat dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa yang memilih ragu-ragu dapat memahami keseluruhan perangkat yang digunakan yaitu sebanyak 1 orang dengan presentasi yaitu sebanyak 10% . ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 2 yaitu “Tidak Setuju” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100 \% = 0\%$. dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih tidak setuju yaitu tidak ada. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 1 yaitu “Sangat Tidak Setuju” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100 \% = 0\%$. dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih sangat tidak setuju yaitu tidak ada. 		
	2. saya mengetahui keseluruhan fitur, fungsi, dan tombol yang tersedia pada perangkat yang saya miliki dalam menunjang pekerjaan saya	1 2 3 4 5
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 5 yaitu “Sangat Setuju” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100 \% = 0\%$. Dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih sangat setuju yaitu tidak ada. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 4 yaitu “Setuju” adalah sejumlah 9 orang dengan perhitungan persentase yaitu $9/10 \times 100 \% = 90\%$. Dilihat dari jumlah responden tersebut dapat 		

<p>disimpulkan bahwa yang memilih setuju dapat mengetahui fungsi, fitur dan tombol yang ada pada perangkat yang dimiliki yaitu sebanyak 9 orang dengan presentasi yaitu sebanyak 90% .</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 3 yaitu “Ragu-ragu” adalah sejumlah 1 orang dengan perhitungan persentase yaitu $1/10 \times 100 \% = 10\%$. Dilihat dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa yang memilih ragu-ragu dapat mengetahui fungsi, fitur dan tombol yang ada pada perangkat yang dimiliki yaitu sebanyak 1 orang dengan presentasi yaitu sebanyak 10% . ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 2 yaitu “Tidak Setuju” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100 \% = 0\%$. Dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih tidak setuju yaitu tidak ada. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 1 yaitu “Sangat Tidak Setuju” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100 \% = 0\%$. Dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih sangat setuju yaitu tidak ada. 		
	<p>3. Saya telah menerima pelatihan terkait penggunaan perangkat komputer (perangkat keras dan perangkat lunak) dan pelatihan tersebut sudah memenuhi kebutuhan saya</p>	<p>1 2 3 4 5</p>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 5 yaitu “Sangat Setuju” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100 \% = 0\%$. Dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih sangat setuju yaitu tidak ada. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 4 yaitu “Setuju” adalah sejumlah 4 orang dengan perhitungan persentase yaitu $4/10 \times 100 \% = 40\%$. Dilihat dari jumlah responden dan presentasi dapat disimpulkan bahwa 4 orang yang memilih setuju dengan persentasi 40% terkait telah memnuhi dan mendapatkan pelatihan penggunaan perangkat computer (perangkat keras dan perangkat lunak). ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 3 yaitu “Ragu-ragu” adalah sejumlah 5 orang dengan perhitungan persentase yaitu $5/10 \times 100 \% = 50\%$. Dilihat dari jumlah responden dan presentasi dapat disimpulkan bahwa 5 orang yang memilih ragu-ragu dengan persentasi 50% terkait telah memnuhi dan mendapatkan pelatihan penggunaan perangkat computer (perangkat keras dan perangkat lunak). ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 2 yaitu “Tidak Setuju” adalah sejumlah 1 orang dengan perhitungan persentase yaitu $1/10 \times 100 \% = 10\%$. Dilihat dari jumlah responden dan presentasi dapat disimpulkan bahwa 1 orang yang memilih tidak setuju dengan persentasi 10% terkait telah memnuhi dan mendapatkan pelatihan penggunaan perangkat computer (perangkat keras dan perangkat lunak). 		

	<p>✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 1 yaitu “Sangat Tidak Setuju” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100\% = 0\%$. Dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih sangat tidak setuju yaitu tidak ada.</p>	
	<p>4. Ketika saya kurang memahami atau lupa terhadap penggunaan perangkat komputer, saya berharap bisa mendapatkan tips atau solusi lebih lanjut dari divisi TI melalui:</p>	<p>Pada bagian ini anda dipersilahkan untuk menjawab satu atau lebih jawaban yang anda inginkan. Pilihan jawabannya adalah:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Sebuah surat bulanan b) Sebuah halaman web khusus bidang TI c) Sebuah forum non formal ketika waktu senggang d) Sebuah kelas pelatihan e) Sebuah pertanyaan mandiri yang dijawab secara <i>online</i>
	<p>✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban A yaitu “Sebuah Surat Bulanan” adalah sejumlah 1 orang dengan perhitungan persentase yaitu $1/10 \times 100\% = 10\%$.</p> <p>✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban B yaitu “Sebuah halaman web khusus bidang TI” adalah sejumlah 3 orang dengan perhitungan persentase yaitu $3/10 \times 100\% = 30\%$.</p> <p>✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban C yaitu “Sebuah forum non formal ketika waktu senggang” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100\% = 0\%$.</p> <p>✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban D yaitu “Sebuah Kelas Pelatihan” adalah sejumlah 4 orang dengan perhitungan persentase yaitu $4/10 \times 100\% = 40\%$.</p> <p>✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban E yaitu “Sebuah pertanyaan mandiri yang dijawab secara <i>online</i>” adalah sejumlah 2 orang dengan perhitungan persentase yaitu $2/10 \times 100\% = 20\%$.</p>	
	<p>5. Dokumentasi yang saya miliki sudah cukup</p>	<p>1 2 3 4 5</p>
	<p>✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 5 yaitu “Sangat Setuju” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100\% = 0\%$. Dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih sangat setuju yaitu tidak ada.</p> <p>✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 4 yaitu “Setuju” adalah sejumlah 8 orang dengan perhitungan persentase yaitu</p>	

$8/10 \times 100 \% = 80\%$. Dilihat dari jumlah responden dan presentasi dapat disimpulkan bahwa 8 orang yang memilih setuju dengan persentasi 80% terkait dengan dokumentasi yang dimiliki pada 10 divisi tersebut sudah mencukupi.

- ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 3 yaitu “Ragu-ragu” adalah sejumlah 2 orang dengan perhitungan persentase yaitu $2/10 \times 100 \% = 20\%$. Dilihat dari jumlah responden dan presentasi dapat disimpulkan bahwa 2 orang yang memilih ragu-ragu dengan persentasi 20% terkait dengan dokumentasi yang dimiliki pada 10 divisi tersebut sudah mencukupi.
- ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 2 yaitu “Tidak Setuju” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100 \% = 0\%$. Dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih tidak setuju yaitu tidak ada.
- ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 1 yaitu “Sangat Tidak Setuju” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100 \% = 0\%$. Dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih sangat tidak setuju yaitu tidak ada.

Kesimpulan dari hasil jawaban setiap responden mengenai pertanyaan yang diajukan terkait pelatihan, dapat dikatakan bahwa pelatihan yang didapatkan oleh para responden sangat membantu mereka dalam memahami penggunaan perangkat komputer (perangkat keras dan perangkat lunak), namun waktu pelatihan yang diterima masih kurang optimal dan dibutuhkan peningkatan waktu pelatihan dari yang pernah ada sebelumnya. Selain itu, para responden juga mengharapkan bisa mendapatkan sebuah kelas pelatihan untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam memahami penggunaan perangkat komputer sehingga dapat menunjang operasional dan pekerjaan mereka sehari-hari.

Aplikasi	1. Saya mengetahui bagaimana prosedur untuk mengajukan permintaan terhadap aplikasi yang saya butuhkan untuk menunjang pekerjaan saya	1 2 3 4 5
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 5 yaitu “Sangat Setuju” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100 \% = 0\%$. Dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih sangat setuju yaitu tidak ada. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 4 yaitu “Setuju” adalah sejumlah 4 orang dengan perhitungan persentase yaitu $4/10 \times 100 \% = 40\%$. Dilihat dari jumlah responden dan presentasi dapat disimpulkan bahwa 4 orang yang memilih setuju dengan persentasi 40% terkait dengan aplikasi yang dibutuhkan untuk menunjang pekerjaan pada 10 divisi tersebut. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 3 yaitu “Ragu-ragu” adalah sejumlah 5 orang dengan perhitungan persentase yaitu $5/10 \times 100 \% = 50\%$. Dilihat dari jumlah responden dan presentasi dapat disimpulkan bahwa 5 orang yang memilih ragu-ragu dengan persentasi 50% terkait dengan aplikasi yang dibutuhkan untuk menunjang pekerjaan pada 10 divisi tersebut. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 2 yaitu “Tidak Setuju” adalah sejumlah 1 orang dengan perhitungan persentase yaitu $1/10 \times 100 \% = 10\%$. Dilihat dari jumlah responden dan presentasi dapat disimpulkan bahwa 1 orang yang memilih tidak setuju dengan persentasi 10% terkait dengan aplikasi yang dibutuhkan untuk menunjang pekerjaan pada 10 divisi tersebut. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 1 yaitu “Sangat Tidak Setuju” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100 \% = 0\%$. ari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih sangat tidak setuju yaitu tidak ada. 	
	2. Divisi TI memahami tujuan bisnis dari setiap aplikasi dalam rangka menentukan kebutuhan terhadap salah satu aplikasi bisnis	1 2 3 4 5
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 5 yaitu “Sangat Setuju” adalah sejumlah 1 orang dengan perhitungan persentase yaitu $1/10 \times 100 \% = 10\%$. Dilihat dari jumlah responden dan presentasi dapat disimpulkan bahwa 1 orang yang memilih sangat setuju dengan persentasi 10% terkait dengan Divisi TI memahami tujuan bisnis setiap aplikasi dalam penentuan kebutuhan terhadap suatu aplikasi bisnis. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 4 yaitu “Setuju” adalah sejumlah 5 orang dengan perhitungan persentase yaitu $5/10 \times 100 \% = 50\%$. Dilihat dari jumlah responden dan presentasi dapat disimpulkan bahwa 5 orang yang memilih setuju dengan persentasi 50% terkait dengan Divisi TI memahami tujuan bisnis setiap aplikasi dalam penentuan kebutuhan terhadap suatu aplikasi bisnis. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 3 yaitu “Ragu-ragu” adalah sejumlah 4 orang dengan perhitungan persentase yaitu $4/10 \times 100 \% = 40\%$. Dilihat dari jumlah responden dan presentasi dapat disimpulkan bahwa 4 orang yang memilih ragu-ragu dengan persentasi 40% terkait dengan Divisi TI memahami tujuan bisnis setiap aplikasi dalam penentuan kebutuhan terhadap suatu aplikasi bisnis. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 2 yaitu “Tidak Setuju” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100 \% = 0\%$. dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih tidak setuju yaitu tidak ada. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 1 yaitu “Sangat Tidak Setuju” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan 	

<p>persentase yaitu $0/10 \times 100 \% = 0\%$. dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih sangat tidak setuju yaitu tidak ada.</p>	
<p>3. Divisi TI memiliki solusi yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan bisnis terkait penentuan aplikasi yang digunakan</p>	<p>1 2 3 4 5</p>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 5 yaitu “Sangat Setuju” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100 \% = 0\%$. dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih sangat setuju yaitu tidak ada ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 4 yaitu “Setuju” adalah sejumlah 4 orang dengan perhitungan persentase yaitu $4/10 \times 100 \% = 40\%$. dapat disimpulkan bahwa Divisi TI mempunyai solusi yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan bisnis dalam penentuan aplikasi yang digunakan dari hasil responden pemilih dari 10 divisi yang memilih setuju yaitu 4 orang dgn persentasi sebanyak 40%. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 3 yaitu “Ragu-ragu” adalah sejumlah 6 orang dengan perhitungan persentase yaitu $6/10 \times 100 \% = 60\%$. Dapat disimpulkan bahwa divisi TI mempunyai solusi yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan bisnis dalam penentuan aplikasi yang digunakan dari hasil responden pemilih dari 10 divisi yang memilih ragu-ragu yaitu 6 orang dgn persentasi sebanyak 60% . ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 2 yaitu “Tidak Setuju” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100 \% = 0\%$. dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih sangat tidak setuju yaitu tidak ada ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 1 yaitu “Sangat Tidak Setuju” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100 \% = 0\%$. dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih sangat tidak setuju yaitu tidak ada 	
<p>4. SDM pada divisi TI mampu menyelesaikan setiap permintaan aplikasi yang dibutuhkan PT. Bank Riau Kepri hingga selesai dengan sukses dan tepat waktu</p>	<p>1 2 3 4 5</p>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 5 yaitu “Sangat Setuju” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100 \% = 0\%$. dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih sangat setuju yaitu tidak ada ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 4 yaitu “Setuju” adalah sejumlah 5 orang dengan perhitungan persentase yaitu 	

	<p>5/10 x 100 % = 50%. dari hasil responden pemilih dari 10 divisi yang memilih setuju yaitu 5 orang dgn persentasi sebanyak 50% bahwa SDM pada Divisi TI mampu menyelesaikan setiap permintaan aplikasi yang dibutuhkan PT.Bank Riau Kepri hingga selesai dengan tepat waktu.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 3 yaitu “Ragu-ragu” adalah sejumlah 5 orang dengan perhitungan persentase yaitu 5/10 x 100 % = 50%. dari hasil responden pemilih dari 10 divisi yang memilih ragu-ragu yaitu 5 orang dgn persentasi sebanyak 50% bahwa SDM pada Divisi TI mampu menyelesaikan setiap permintaan aplikasi yang dibutuhkan PT.Bank Riau Kepri hingga selesai dengan tepat waktu. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 2 yaitu “Tidak Setuju” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu 0/10 x 100 % = 0%. dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih tidak setuju yaitu tidak ada ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 1 yaitu “Sangat Tidak Setuju” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu 0/10 x 100 % = 0%. dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih sangat tidak setuju yaitu tidak ada 	
	<p>5. SDM pada divisi TI merupakan SDM yang profesional, memiliki kemampuan dan keterampilan yang bagus</p>	<p>1 2 3 4 5</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 5 yaitu “Sangat Setuju” adalah sejumlah 1 orang dengan perhitungan persentase yaitu 1/10 x 100 % = 10%. dari hasil responden pemilih dari 10 divisi yang memilih sangat setuju yaitu 1 orang dgn persentasi sebanyak 10% dapat disimpulkan bahwa Divisi TI merupakan SDM yang professional dan memiliki keterampilan yang baik. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 4 yaitu “Setuju” adalah sejumlah 6 orang dengan perhitungan persentase yaitu 6/10 x 100 % = 60%. dari hasil responden pemilih dari 10 divisi yang memilih setuju yaitu 6 orang dgn persentasi sebanyak 60% dapat disimpulkan bahwa Divisi TI merupakan SDM yang professional dan memiliki keterampilan yang baik. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 3 yaitu “Ragu-ragu” adalah sejumlah 3 orang dengan perhitungan persentase yaitu 3/10 x 100 % = 30%. dari hasil responden pemilih dari 10 divisi yang memilih ragu-ragu yaitu 3 orang dgn persentasi sebanyak 30% dapat disimpulkan bahwa Divisi TI merupakan SDM yang professional dan memiliki keterampilan yang baik. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 2 yaitu “Tidak Setuju” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu 0/10 x 100 % = 0%. dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih tidak setuju yaitu tidak ada. 	

<p>✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 1 yaitu “Sangat Tidak Setuju” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100\% = 0\%$. dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih sangat tidak setuju yaitu tidak ada</p> <p>Jadi kesimpulam dari hasil jawaban resoponden terkait pertanyaan yang diajukan mengenai aplikasi, dapat dikatakan bahwa divisi TI memiliki strategi aplikasi yang baik dalam mewujudkan tujuan dari perusahaan, namun juga terdapat kekurangan yaitu karyawan kurang memahami prosedur pengajuan aplikasi yang dibutuhkan karyawan.</p>		
Keseluruhan terkait TI	1. Divisi TI memiliki bagian layanan yang berfokus pada <i>customer oriented services</i> dan pelayanan terhadap karyawan yang lain terkait penggunaan perangkat komputer	1 2 3 4 5
<p>✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 5 yaitu “Sangat Setuju” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100\% = 0\%$. dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih sangat setuju yaitu tidak ada.</p> <p>✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 4 yaitu “Setuju” adalah sejumlah 3 orang dengan perhitungan persentase yaitu $3/10 \times 100\% = 30\%$. Dilihat dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa yang memilih setuju divisi TI berfokus pada layanan <i>Costumer oriented services</i> serta pelayanan terhadap karyawan pada penggunaan perangkat komputer yaitu sebanyak 3 orang dengan presentasi yaitu sebanyak 30% .</p> <p>✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 3 yaitu “Ragu-ragu” adalah sejumlah 6 orang dengan perhitungan persentase yaitu $6/10 \times 100\% = 60\%$. Dilihat dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa yang memilih ragu-ragu divisi TI berfokus pada layanan <i>Costumer oriented services</i> serta pelayanan terhadap karyawan pada penggunaan perangkat komputer yaitu sebanyak 6 orang dengan presentasi yaitu sebanyak 60% .</p> <p>✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 2 yaitu “Tidak Setuju” adalah sejumlah 1 orang dengan perhitungan persentase yaitu $1/10 \times 100\% = 10\%$. Dilihat dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa yang memilih tidak setuju divisi TI berfokus pada layanan <i>Costumer oriented services</i> serta pelayanan terhadap karyawan pada penggunaan perangkat komputer yaitu sebanyak 1 orang dengan presentasi yaitu sebanyak 10% .</p> <p>✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 1 yaitu “Sangat Tidak Setuju” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100\% = 0\%$. dari jumlah responden tersebut dapat</p>		

disimpulkan bahwa persentasi yang memilih sangat tidak setuju yaitu tidak ada.		
	2. Divisi TI memiliki arahan strategis yang baik serta sesuai dengan arahan dan strategi bisnis dari PT. Bank Riau Kepri	1 2 3 4 5
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 5 yaitu “Sangat Setuju” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100 \% = 0\%$. dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih sangat setuju yaitu tidak ada. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 4 yaitu “Setuju” adalah sejumlah 3 orang dengan perhitungan persentase yaitu $3/10 \times 100 \% = 30\%$. dari hasil responden pemilih dari 10 divisi yang memilih setuju yaitu 3 orang dgn persentasi sebanyak 30% dapat disimpulkan bahwa divisi TI mempunya strategi yang baik dengan arahan sesuai dengan strategi bisnis PT. Bank riau Kepri. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 3 yaitu “Ragu-ragu” adalah sejumlah 7 orang dengan perhitungan persentase yaitu $7/10 \times 100 \% = 70\%$. dari hasil responden pemilih dari 10 divisi yang memilih ragu-ragu yaitu 7 orang dgn persentasi sebanyak 70% dapat disimpulkan bahwa divisi TI mempunya strategi yang baik dengan arahan sesuai dengan strategi bisnis PT. Bank riau Kepri. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 2 yaitu “Tidak Setuju” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100 \% = 0\%$. dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih sangat tidak setuju yaitu tidak ada. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 1 yaitu “Sangat Tidak Setuju” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100 \% = 0\%$. dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih sangat tidak setuju yaitu tidak ada. 		
	3. Saya mengetahui tugas-tugas apa saja yang ditangani oleh divisi TI sehingga saya mengetahui apakah suatu masalah dapat diselesaikan oleh divisi TI	1 2 3 4 5
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 5 yaitu “Sangat Setuju” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100 \% = 0\%$. dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih sangat setuju yaitu tidak ada. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 4 yaitu “Setuju” adalah sejumlah 3 orang dengan perhitungan persentase yaitu $3/10 \times 100 \% = 30\%$. dari hasil responden pemilih dari 10 divisi yang 		

	<p>memilih setuju yaitu 3 orang dgn persentasi sebanyak 30% dapat disimpulkan bahwa bagian tugas tugas apa saja yang ditangani divisi TI dan dapat diselesaikan oleh divisi TI tersebut.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 3 yaitu “Ragu-ragu” adalah sejumlah 6 orang dengan perhitungan persentase yaitu $6/10 \times 100 \% = 60\%$. dari hasil responden pemilih dari 10 divisi yang memilih ragu-ragu yaitu 6 orang dgn persentasi sebanyak 60% dapat disimpulkan bahwa bagian tugas tugas apa saja yang ditangani divisi TI dan dapat diselesaikan oleh divisi TI tersebut. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 2 yaitu “Tidak Setuju” adalah sejumlah 1 orang dengan perhitungan persentase yaitu $1/10 \times 100 \% = 10\%$. dari hasil responden pemilih dari 10 divisi yang memilih tidak setuju yaitu 1 orang dgn persentasi sebanyak 10% dapat disimpulkan bahwa bagian tugas tugas apa saja yang ditangani divisi TI dan dapat diselesaikan oleh divisi TI tersebut. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 1 yaitu “Sangat Tidak Setuju” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100 \% = 0\%$. dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih sangat tidak setuju yaitu tidak ada. 	
	<p>4. Divisi TI menyediakan strategi yang menguntungkan perusahaan</p>	<p>1 2 3 4 5</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 5 yaitu “Sangat Setuju” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100 \% = 0\%$. dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih sangat setuju yaitu tidak ada. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 4 yaitu “Setuju” adalah sejumlah 5 orang dengan perhitungan persentase yaitu $5/10 \times 100 \% = 50\%$. dari hasil responden pemilih dari 10 divisi yang memilih setuju yaitu 5 orang dgn persentasi sebanyak 50% dapat disimpulkan bahwa bagian divisi TI menyediakan strategi yang menguntungkan bagi perusahaan. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 3 yaitu “Ragu-ragu” adalah sejumlah 5 orang dengan perhitungan persentase yaitu $5/10 \times 100 \% = 50\%$. 50%. dari hasil responden pemilih dari 10 divisi yang memilih ragu-ragu yaitu 5 orang dgn persentasi sebanyak 50% dapat disimpulkan bahwa bagian divisi TI menyediakan strategi yang menguntungkan bagi perusahaan. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 2 yaitu “Tidak Setuju” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100 \% = 0\%$. dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih tidak setuju yaitu tidak ada. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 1 yaitu “Sangat Tidak Setuju” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100 \% = 0\%$. dari jumlah responden tersebut dapat 	

disimpulkan bahwa persentasi yang memilih sangat tidak setuju yaitu tidak ada.	
5. Secara umum, saya puas terhadap layanan yang diberikan oleh divisi TI dan bagian TI selalu mersepon setiap kebutuhan karyawan lain yang berkaitan dengan penggunaan perangkat komputer	1 2 3 4 5
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 5 yaitu “Sangat Setuju” adalah sejumlah 1 orang dengan perhitungan persentase yaitu $1/10 \times 100 \% = 10\%$. dari hasil responden pemilih dari 10 divisi yang memilih sangat setuju yaitu 1 orang dgn persentasi sebanyak 10% dapat disimpulkan bahwa bagian divisi TI merespon setiap kebutuhan karyawan dalam penggunaan perangkat computer. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 4 yaitu “Setuju” adalah sejumlah 6 orang dengan perhitungan persentase yaitu $6/10 \times 100 \% = 60\%$. dari hasil responden pemilih dari 10 divisi yang memilih setuju yaitu 6 orang dgn persentasi sebanyak 60% dapat disimpulkan bahwa bagian divisi TI merespon setiap kebutuhan karyawan dalam penggunaan perangkat computer ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 3 yaitu “Ragu-ragu” adalah sejumlah 3 orang dengan perhitungan persentase yaitu $3/10 \times 100 \% = 30\%$. dari hasil responden pemilih dari 10 divisi yang memilih ragu-ragu yaitu 3 orang dgn persentasi sebanyak 30% dapat disimpulkan bahwa bagian divisi TI merespon setiap kebutuhan karyawan dalam penggunaan perangkat computer ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 2 yaitu “Tidak Setuju” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100 \% = 0\%$. dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih tidak setuju yaitu tidak ada. ✓ Dari jumlah 10 orang responden, responden yang memilih jawaban 1 yaitu “Sangat Tidak Setuju” adalah sejumlah 0 orang dengan perhitungan persentase yaitu $0/10 \times 100 \% = 0\%$. dari jumlah responden tersebut dapat disimpulkan bahwa persentasi yang memilih sangat tidak setuju yaitu tidak ada. <p>Kesimpulan dari hasil jawaban responden mengenai pertanyaan keseluruhan terkait TI, dapat dikatakan bahwa divisi TI belum memiliki arahan strategi yang baik serta sesuai dengan arahan strategi bisnis PT. Bank Riau Kepri sehingga dibutuhkan perbaikan untuk waktu yang akan datang.</p>	

Tujuan dari penyebaran kuisioner kepada setiap divisi yang ada di PT. Bank Riau Kepri Pekanbaru adalah agar data yang didapatkan ketika wawancara selaras dengan kondisi di lapangan yang diberikan melalui jawaban setiap responden pada kuisioner. Dengan demikian, informasi mengenai kondisi dan pelayanan TI merupakan informasi yang akurat karena telah diselaraskan antara hasil wawancara dan kondisi yang dialami oleh setiap responden.

4.2.1 Dokumentasi Aplikasi Yang Dipakai

Saat ini PT. Bank Riau Kepri memiliki banyak aplikasi untuk memenuhi kebutuhan bank, aplikasi - aplikasi tersebut dibuat berdasarkan kebutuhan bank saat ini diantaranya yaitu :

a). Record ATM (*automatic teller machine*)

Fungsi dari aplikasi Record ATM ini adalah bertujuan untuk merekam semua aktifitas ATM misalnya jumlah nasabah perhari yang menggunakan ATM dan lain sebagainya.

b). Corporate Dashboard

Fungsi dari corporate dashboard ini adalah untuk menampilkan semua laporan serta informasi laporan. Laporan yang ditampilkan dan dilaporkan yaitu berupa Laporan Kredit, Laporan Tabungan, Laporan Deposito, Laporan Giro, Laporan Nasabah dan masih banyak lagi. Aplikasi Corporate Dashboard ini sangat penting karena berkenaan dgn aktifitas nasabah. Salah satu keunikan aplikasi corporate dashboard ini juga bisa mengucapkan selamat ulang tahun kepada para nasabah yang sedang berulang tahun. Laporan dari aplikasi Corporate dashboard ini nantinya akan dilaporkan juga kepada Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK).

c). Sms Banking

SMS BANKING Adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui layanan pesan singkat (SMS) dari perangkat ponsel. Dengan fasilitas SMS Banking PT. Bank Riau Kepri , kita dapat melakukan transaksi antara lain :

- Cek Saldo

- Transfer Dana
- Pembayaran Tagihan Telepon
- Beli Pulsa Prabayar
- Informasi Produk dan lain sebagainya.

Semua Perintah/instruksi SMS Banking PT. Bank Riau Kepri memudahkan nasabahnya untuk melakukan transaksi melalui media ponsel.

d). TNT

Aplikasi TNT ini adalah aplikasi pengiriman berbasis Web, menggunakan Internet browser, dan meregistrasikan account kita untuk menggunakan aplikasi TNT ini.

e). Monitoring NPL (*Non Performing Loan*)

Fungsi dari Aplikasi Monitoring NPL ini adalah untuk memonitoring seluruh Kredit yang macet. Dimana bila sesuatu terjadi pada kredit yang macet aplikasi Monitoring NPL langsung mendeteksi daerah mana kredit yang macet tersebut.

f). EKRA (Ekonomi Kerakyatan)

Fungsi dari aplikasi EKRA ini adalah untuk mengelola Ekonomi kerakyatan.

g). MKK (Monitoring Kredit Komersial)

Fungsi dari aplikasi Monitoring Kredit Komersial ini adalah untuk *maintenance* Nasabah Kredit Komersial.

h). Sistem Surat

Fungsi dari sistem surat ini adalah untuk memanajemen atau mengelola surat menyurat yang ada di Divisi IT. Opsional dari sitem surat menyurat ini sangatlah beraneka ragam terutama untuk mengirim surat kepada karyawan IT serta menerima surat oleh karyawan IT kepada admin.

i). BIARDI (Bisnis Requirement Development)

Fungsi dari Aplikasi ini adalah untuk perekrutan atau penerimaan bisnis dari para nasabah. Kemudian perekrutan bisnis tersebut akan terus di control oleh aplikasi ini.

j). SSKOHAT (Sistem Pembayaran Uang Sekolah)

Aplikasi SSKOHAT ini merupakan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu dimana nasabah dapat melakukan pembayaran ongkos naik haji secara online

k). C-NLINK (Kredit)

Fungsi dari aplikasi C-NLINK yaitu untuk masalah Pembayaran Kredit baik itu pembayaran kredit kendaraan bermotor, Kredit bangunan dan Properti lainnya. Disini semua tentang perkreditan bisa di input ke aplikasi C-NLINK.

l). C-CCARD (Pembayaran melalui kartu kredit)

Aplikasi ini berfungsi untuk pembayaran melalui kartu kredit dimana para nasabah tidak perlu bersusah payah untuk membayarkan uang tunai akan tetapi transaksi dilakukan hanya dengan menggunakan kartu kredit saja.

m). PBB (Pajak Bumi dan Bangunan)

Aplikasi ini berguna untuk pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan. Memudahkan admin untuk memasukkan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan dari nasabah kepada PT. Bank Riau Kepri.

n). E-DAPEM

Aplikasi Sistem ini bertujuan untuk memudahkan Cabang-cabang dan KPS dalam pemberian data pensiun dan pelaporan ke PT Taspen.

Untuk dapat menggunakan aplikasi ini Spesifikasi Komputer yang dibutuhkan Minimum sepesifikasi yang dibutuhkan adalah :

1. Pentium VI Memory 1GB dengan system Operasi Microsoft Windows XP
2. Terkoneksi ke System Bank Vision

m). PAYROLL

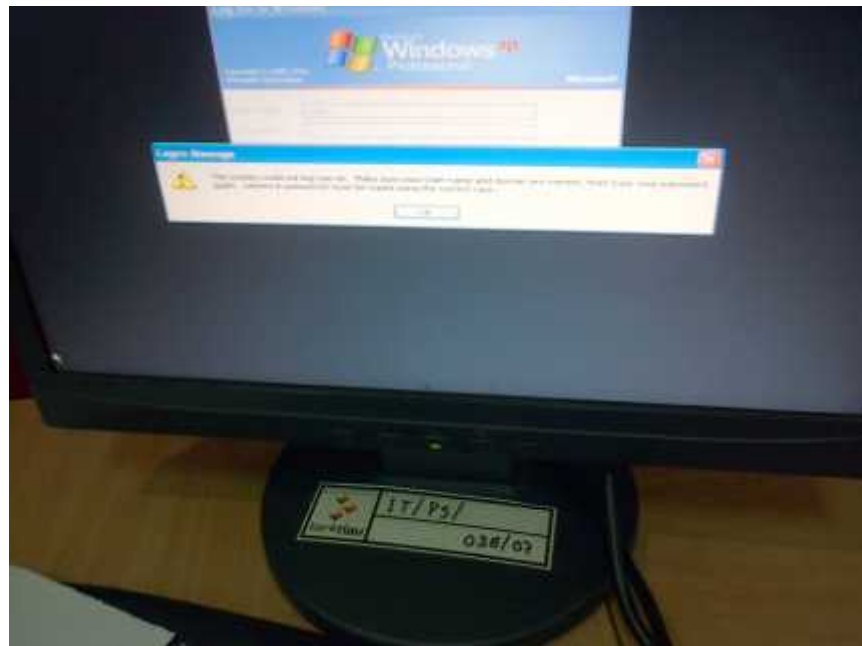
Sehubungan dengan adanya kerjasama pembayaran gaji dinas - dinas maupun perusahaan di Bank Riau, bersama ini Divisi IT telah membuatkan Aplikasi bantuan untuk membayar gaji yang diberinama PAYROLL SYSTEM. Tujuan dibuatkannya sistem ini untuk memudahkan cabang - cabang dalam membuatkan program notepad yang dapat di export ke program Bank Vision. Untuk dapat menggunakan aplikasi ini Spesifikasi Komputer yang dibutuhkan Minimum sepesifikasi yang dibutuhkan adalah :

1. Pentium 4 Memory 1GB dengan system Operasi XP

2. Harddisk Standar Minimum 80GB
3. Terkoneksi ke System Bank Vision
4. Terinstal Microsoft Office acces

4.2.2 Dokumentasi Perangkat Komputer Yang Digunakan

Spesifikasi perangkat komputer yang digunakan di PT. Bank Riau Kepri saat ini adalah menggunakan sistem operasi Windows XP. Jumlah perangkat computer yang tersedia di divisi TI PT. Bank Riau Kepri saat ini adalah sebanyak 15 unit yang tersebar menggunakan topologi Star. Secara keseluruhan, PT. Bank Riau Kepri Pekanbaru memiliki sebanyak 1300 unit computer untuk mendukung kegiatan operasional dengan rata-rata sistem operasi yang digunakan adalah Windows XP. Berikut ini merupakan gambar mengenai kondisi perangkat computer di PT. Bank Riau Kepri yang diambil pada divisi TI:



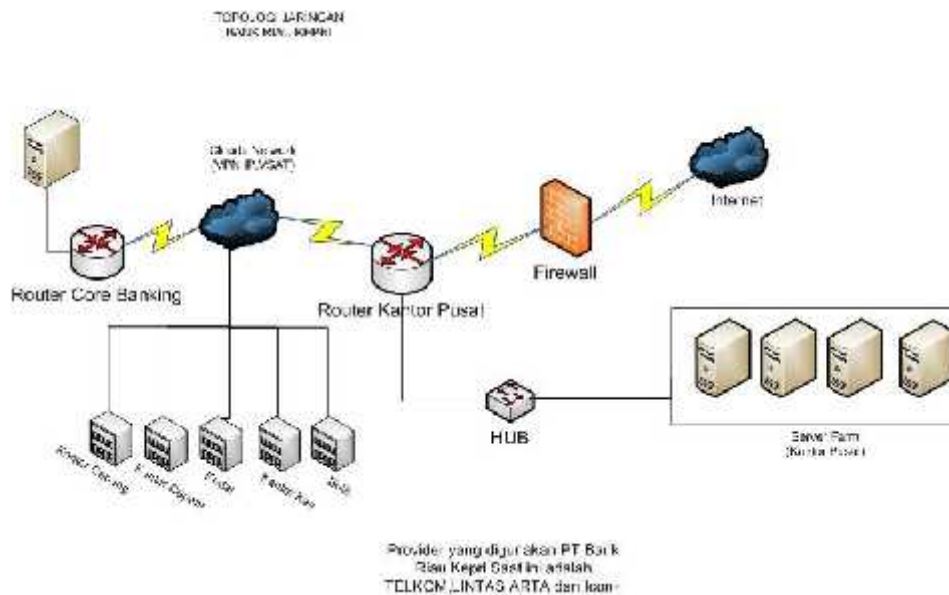
Gambar 4.2 Sistem Operasi Perangkat Komputer Saat Ini

4.2.3 Dokumentasi Jaringan dan Perangkat Yang Digunakan

Saat ini PT. Bank Riau Kepri Pekanbaru menggunakan Router dan Switch sebagai alat untuk penghubung jaringan di area kantornya. Router disini berdasarkan Vendor seperti Cisco, Juniper, Mikrotik, Linux. Ke empat router

tersebut masih dipakai oleh PT. Bank Riau Kepri guna menunjang aktivitas kantor dan kemudian Switch juga terbagi menjadi empat macam yaitu T-Plink, D-Link, Juniper dan juga Cisco.

Saat ini PT. Bank Riau Kepri Pekanbaru telah memiliki topologi jaringan yang menggambarkan kondisi jaringan dan perangkat jaringan yang digunakan. Topologi jaringan ini berfungsi untuk mengetahui pemetaan perangkat jaringan sehingga jika terdapat kerusakan ataupun bencana, maka pihak PT. Bank Riau Kepri Pekanbaru dapat membangun jaringannya kembali menggunakan panduan topologi jaringan yang telah dibuat sebelumnya. Berikut ini merupakan gambar topologi jaringan yang ada saat ini di PT. Bank Riau Kepri Pekanbaru:



Gambar 4.3 Topologi Jaringan PT. Bank Riau Kepri Saat Ini

4.2.4 Dokumentasi Spesifikasi Internet

Internet tidak pernah lepas dari aktivitas kehidupan manusia terutama di lingkungan kantor terlebih lagi di lingkungan area bank. Sebagai salah satu bank yang mendukung transaksi online, PT Bank Riau Kepri saat ini menggunakan Provider yaitu TELKOM, Lintas arta dan Icon+ sebagai provider akses internet. Menggunakan Media akses fiber optic. Bandwith yang diberikan untuk masing – masing divisi yaitu sebesar 14 Megabyte.

4.2.5 Dokumentasi Spesifikasi Server

Spesifikasi server yang ada di PT. Bank Riau Kepri Pekanbaru adalah Server IBM System X3550 dengan processor Intel Xeon 6 core E52620 2.0 Ghz, 15 MB 1333 Mhz 95 W. Server ini dilengkapi dengan chipset Intel C604 Chipset dan serial number yaitu 06BBGAL dengan system type 5000. Kapasitas hardisk yang dimiliki oleh server ini adalah sebesar 2 Terabyte. Jumlah server yang dimiliki oleh PT. Bank Riau Kepri saat ini adalah sejumlah 3 server di kantor Divisi IT Jl. Jend. Sudirman dan 1 server lagi di kantor pusat PT. Bank Riau Kepri Pekanbaru. Seluruh server tersebut memiliki spesifikasi yang sama namun dengan merk vendor yang berbeda.



Gambar 4.4 Salah Satu Server di PT. Bank Riau Kepri Saat Ini

4.2.6 Pelatihan dan Dokumentasi Yang Ada Saat Ini

Setiap aplikasi yang dimiliki oleh PT. Bank Riau Kepri telah didokumentasikan melalui laporan monitoring perkembangan program kerja. Setiap proyek pembuatan atau pembelian aplikasi yang baru didokumentasikan dalam laporan ini. Selain itu, pada setiap aplikasi yang telah dibuat/dibeli tersebut terdapat *user guide* atau buku panduan penggunaan aplikasi sehingga pengguna dapat membaca panduan penggunaan tersebut dalam rangka pengoperasian aplikasi yang bersangkutan.

Kondisi pelatihan yang ada di PT. Bank Riau Kepri adalah telah terdapat beberapa pelatihan yang diterima oleh setiap staf pada divisi TI untuk meningkatkan kinerja dalam rangka memberikan dukungan teknologi informasi pada proses bisnis PT. Bank Riau Kepri Pekanbaru.

4.2.7 Dokumentasi *Strengths Weaknesses Opportuinities Threats* (SWOT) TI Saat Ini

Kondisi Teknologi Informasi (TI) yang saat ini ada di PT. Bank Riau Kepri memiliki beberapa kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman. Berikut ini merupakan analisa kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dari kondisi TI yang terdapat di PT. Bank Riau Kepri Pekanbaru yaitu:

Tabel 4.4 Analisa SWOT TI PT.Bank Riau Kepri Pekanbaru

Kekuatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. PT. Bank Riau Kepri Pekanbaru telah memiliki beberapa aplikasi yang mendukung proses bisnis dan transaksi bank setiap hari. 2. PT. Bank Riau Kepri Pekanbaru memiliki sumber daya manusia di divisi TI yang memadai dan tersebar ke dalam beberapa sub divisi yang menangani tugasnya masing-masing. 3. PT. Bank Riau Kepri memiliki dukungan yang besar dari pemerintah daerah sehingga setiap kebutuhan di bidang TI langsung mendapat respon positif dari pemerintah daerah serta manajemen PT. Bank Riau Kepri. 4. Perangkat jaringan dan 	
-----------------	---	--

	<p>perangkat pendukung lainnya di bidang TI telah memadai dan membantu untuk operasional PT. Bank Riau Kepri.</p> <p>5. Pengembangan jaringan pelayanan kantor bank cukup mendukung kegiatan operasional saat ini.</p> <p>6. Teknologi sistem informasi yang sudah <i>online</i> ke seluruh jaringan kantor memudahkan nasabah bertransaksi .</p> <p>7. Jaringan internet yang berfungsi untuk melaksanakan proses bisnis secara <i>online</i> telah memadai dan mencukupi kebutuhan perusahaan untuk saat ini.</p> <p>8. Lokasi sebaran cabang PT. Bank Riau Kepri yang strategis dan berada di tengah kota memudahkan perusahaan terutama divisi TI dalam mengatur tata kelola jaringan, transfer data dan internet.</p> <p>9. PT. Bank Riau Kepri</p>	
--	--	--

	<p>Pekanbaru memiliki server yang berfungsi untuk melakukan <i>back up</i> data harian sehingga memungkinkan untuk mengurangi resiko hilangnya data perusahaan maupun data nasabah akibat bencana alam dan kebakaran.</p>	
Kelemahan		<p>1. PT. Bank Riau Kepri melakukan penggantian aplikasi baru di setiap tahun misalnya dari jumlah kapasitas penyimpanan aplikasi tersebut. Hal ini merupakan salah satu kelemahan dari pengelolaan TI di PT. Bank Riau Kepri yaitu tidak adanya perencanaan jangka panjang terhadap pengembangan suatu aplikasi sehingga jika dilakukan penggantian aplikasi di tiap tahun</p>

		<p>maka akan menghabiskan banyak biaya dan anggaran di bidang TI.</p> <p>2. Pendayagunaan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) belum optimal.</p> <p>3. Belum optimalnya jaringan <i>electrobic channel</i> seperti ATM dan <i>Phone Banking</i>.</p> <p>4. Vendor IT masih kurang efektif dalam menyediakan kebutuhan layanan TI syariah yang sesuai dengan kebutuhan bisnis syariah.</p> <p>5. Banyak aplikasi yang telah dibuat di PT. Bank Riau Kepri yang pada akhirnya tidak keseluruhannya digunakan atau dipakai karena tidak memenuhi kebutuhan saat ini. Sehingga</p>
--	--	---

		<p>aplikasi yang telah dibuat sebelumnya tersebut dibiarkan begitu saja.</p> <p>6. Tata kelola perangkat jaringan yang terpantau di kantor pusat masih belum tersusun rapi. Sementara itu kondisi <i>server</i> yang ada tidak memiliki ruang khusus server, padahal semestinya <i>server</i> memiliki ruangan khusus dengan sarana yang memadai mengingat fungsi <i>server</i> yang cukup penting untuk penyimpanan dan <i>back up</i> data perusahaan serta data nasabah.</p> <p>7. Inventarisasi perangkat TI yang dimiliki masih belum maksimal.</p> <p>8. Berdasarkan hasil</p>
--	--	--

		<p><i>survey</i> melalui kuisisioner didapatkan kondisi bahwa pelatihan yang diterima karyawan mengenai penggunaan aplikasi dirasakan belum mencukupi kebutuhan.</p> <p>9. Cara pengambilan keputusan dalam penentuan lokasi ATM masih belum optimal sehingga dibutuhkan sebuah sistem pendukung keputusan untuk menentukan lokasi ATM PT. Bank Riau Kepri.</p> <p>10. Berdasarkan hasil jawaban responden pada kuisisioner, layanan bantuan TI saat ini masih belum optimal dan diperlukan beberapa perbaikan terhadap focus layanan bantuan</p>
--	--	---

		<p>TI tersebut sehingga layanan bantuan TI dapat cepat tanggap menangani setiap permasalahan yang berkaitan dengan penggunaan perangkat TI di PT. Bank Riau Kepri Pekanbaru.</p> <p>11. Dokumentasi yang dilakukan saat ini belum menggunakan dokumentasi sejenis <i>cloud computing</i> sehingga masih terdapat resiko kehilangan data dokumentasi yang telah dibuat.</p>
Peluang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sebagai bank daerah yang sedang berkembang dan didukung oleh pemerintah daerah, PT. Bank Riau Kepri memiliki peluang menjadi bank dengan pemanfaatan TI terkemuka. 2. Dengan adanya sumber daya 	

	<p>manusia di divisi TI yang baik dan jumlah yang memadai, PT. Bank Riau Kepri berpeluang untuk dapat memiliki aplikasi perbankan terbaru dan inovasi di bidang TI yang lebih maju sehingga meningkatkan performa bisnis PT. Bank Riau Kepri Pekanbaru.</p>	
Ancaman		<ol style="list-style-type: none"> 1. Sebagai bank daerah yang dipercaya oleh masyarakat Riau dan Kepri, PT. Bank Riau Kepri rentan terhadap permasalahan keamanan data nasabah sehingga diperlukan sistem keamanan data yang lebih maksimal. 2. Letak geografis masing-masing cabang dan kedai yang tersebar memungkinkan adanya ancaman ketidاكلancaran

		<p>koneksi jaringan antar cabang dan antar kedai ke <i>server</i> pusat.</p> <p>3. Pesatnya produk <i>consumer banking</i> berbasis TI yang dimiliki oleh bank pesaing.</p> <p>4. Penguasaan sistem informasi dan teknologi informasi bank pesaing yang lebih unggul.</p>
--	--	---