BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Informasi merupakan salah satu faktor penting didalam suatu perusahaan, karena merupakan sumber daya yang dapat diolah untuk menunjang aplikasi bisnis suatu perusahaan ditengah persaingan dunia bisnis yang ketat. Informasi merupakan sumber daya yang penting secara strategis karena dengan adanya informasi perusahaan dapat membuat berbagai laporan dan dapat digunakan sebagai bahan pemikiran dan bahan pertimbangan untuk perencanaan yang akan datang.

Dapat terlihat bagaimana suatu perusahaan mengelola sumber daya yang dimilikinya. Perusahaan akan mengumpulkan data yang dibutuhkan dan kemudian akan diproses menjadi informasi yang berguna sehingga orang yang bekerja di perusahaan akan menerima informasi tersebut dalam bentuk yang tepat dan dapat memanfaatkannya pada saat yang tepat. Teknologi Informasi telah merubah cara kerja manusia ataupun organisasi mulai dari cara berkomunikasi, cara memproduksi, cara mengkoordinasi, cara berfikir melalui pemanfaatan teknologi informasi didalam berbagai sistem bisnis dan organisasi.

Perkembangan sistem informasi saat ini sangat dibutuhkan oleh setiap perusahaan mengingat di dalam menjalankan rutinitasnya perusahaan selalu

mengolah banyak data dan melakukan berbagai jenis data transaksi, maka diperlukan suatu perencanaan dan pengolahan data dari transaksi tersebut. Dimana pengolahan data tidak mungkin lagi dikerjakan secara konvensional berkaitan dengan kinerja karyawan dan efektivitas kerja perusahaan yang membutuhkan suatu sistem informasi yang terkomputerisasi, dengan penyimpanan data dalam *database* yang mampu menghasilkan informasi secara tepat, cepat, dan akurat.

Dalam setiap aktivitas perusahaan, Sistem Informasi memegang peranan penting. Saat ini, banyak sekali perusahaan yang menginvestasikan dananya untuk teknologi informasi agar dapat mendukung produktivitas pegawainya dalam melakukan pemrosesan data dan laporan dengan cepat sehingga perusahaan tidak perlu lagi mengeluarkan biaya yang tidak seharusnya dikeluarkan oleh pihak perusahaan, seperti dengan merekrut pegawai baru. Pada umumnya, suatu perusahaan ingin melakukan penghematan atau menekan biaya semininimal mungkin untuk memperoleh hasil yang maksimal dalam menyelenggarakan kegiatan perusahaan.

Sistem informasi adalah suatu kumpulan dari komponen – komponen dalam suatu perusahaan atau organisasi yang berhubungan dengan proses penciptaan dan pengaliran informasi atau merupakan salah satu komponen dalam perusahaan. Ali dan Wangdra dalam Ganda Sirait (2014:2) menjelaskan bahwa Sistem Informasi dapat juga dikatakan sebagai totalitas terpadu yang terdiri dari prosedur, tenaga pengolah (*brainware*), perangkat lunak (*software*), perangkat keras (*hardware*), pangkalan data (*database*), dan perangkat telekomunikasi (*telecommunication*)

yang saling ketergantungan dan saling menentukan dalam rangka menyediakan informasi untuk mendukung proses pengambilan keputusan.

Ada beberapa faktor yang dinilai turut mempengaruhi kinerja dan efektivitas salah satunya adalah Sistem Informasi Manajemen. Menurut Raymond Mcleod (1995:7) mendefinisikan Sistem Informasi Manajemen (SIM) sebagai suatu sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi beberapa pemakai yang mempunyai kebutuhan yang serupa. Informasi menjelaskan perusahaan atau salah satu sistem utamanya mengenai apa yang telah terjadi di masa lalu, apa yang terjadi sekarang dan apa yang mungkin terjadi di masa depan.

Dari sisi kinerja, naik turunnya kinerja dikarenakan adanya beberapa faktor yang mempengaruhinya. Pada umumnya, kinerja yang optimal dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal. Faktor internal yang diduga kuat memberikan pengaruh terhadap kinerja perusahaan saat ini salah satunya karena sistem informasi manajemen yang juga berpengaruh terhadap kinerja. Di dalam perusahaan, pemanfaatan sistem informasi manajemen mampu meningkatkan kinerja dan daya saing bisnis ketika kebutuhan akan informasi yang cepat, tepat, dan ketersediaan data untuk proses pengambilan keputusan yang dibutuhkan.

Sedangkan dari sisi efektivitas, semakin efektifnya kerja seorang karyawan dapat menjadikan organisasi/perusahaan semakin tangguh dalam mencapai tujuan dan berbagai sasarannya. Dengan adanya manajemen suatu organisasi semakin mampu berperan dengan tingkat efektivitas yang tinggi. Dengan semakin jelasnya manfaat teknologi informasi maka dapat diperoleh bukti bahwa memang benar

informasi telah memberikan kontribbusi bagi pencapaian keinginan maupun masalah yang dihadapi.

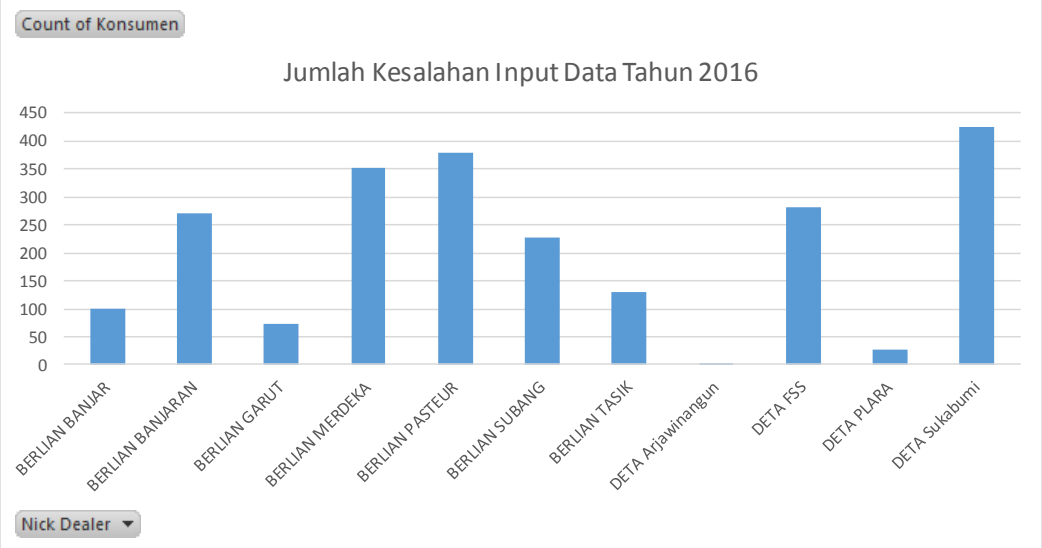
Dalam sebuah perusahaan senantiasa dituntut untuk meningkatkan efektivitiasnya. Meningkatkan efektivitas disini mencakup kemampuan perusahaan untuk mengantisipasi perubahan – perubahan lingkungan dengan cara memanfaatkan sumber daya internal perusahaan secara maksimal. Efektivitas suatu perusahaan juga dapat diukur dari sejauh mana suatu perusahaan dapat mencapai tujuannya, tanpa perlu mengorbankan prinsip – prinsip dasar perusahaan. Hal ini sangat penting mengingat era global lebih mengedepankan keunggulan kompetitif daripada keunggulan komparatif.

Sistem Informasi membantu para manajer dalam mengkomunikasikan dan menyebarkan informasi sehingga menjadi sebuah keharusan bagi sebuah perusahaan untuk dapat mengatur informasi sebaik – baiknya agar menghasilkan informasi yang berkualitas yang nantinya akan berpengaruh kepada kinerja karyawannya dan efektivitas perusahaan itu sendiri. Hal inilah juga yang dimanfaaatkan oleh PT. Kencana Berlian Makmur (PT. KBM)

PT. Kencana Berlian Makmur merupakan perusahaan yang berada di bawah naungan Deta Group yang bergerak di bidang industri penjualan sepeda motor produk Yamaha di wilayah Jawa Barat. Dalam prosesnya, PT. Kencana Berlian Makmur telah menerapkan Sistem Informasi Manajemen untuk mendukung kegiatan bisnisnya,dengan menggunakan Genesys. Sistem Informasi Genesys merupakan aplikasi pendukung berbasis web dimana di dalam aplikasi

tersebut digunakan untuk manajemen data, mulai dari pencatatan transaksi jual beli, *accounting*, hingga pencetakan laporan – laporan sehingga mempermudah kegiatan perusahaan.

Akan tetapi dalam penerapannya, terdapat kendala yang terjadi dalam penggunaan sistem tersebut. Sehingga menyebabkan terjadinya kesalahan data dan dapat berpengaruh pada kinerja karyawan dan efektivitas perusahaannya. Mulai dari banyaknya salah input data. Setiap karyawan mempunyai user ID yang dimana setiap user ID tersebut mempunyai hak akses yang berbeda-beda, adapun yang dimaksud hak akses ini adalah karyawan dapat melakukan apapun terhadap data yang ada di dalam sistem, mulai dari *Edit* (rubah), *Delete* (hapus), dan *Void* (hapus data dari sistem). Akan tetapi hak akses tersebut dibatasi di setiap bagian/divisi. Sehingga jika terjadi kesalahan input data yang dilakukan di cabang maka cabang tersebut harus mengajukan permohonan rubah data atau hapus data ke kantor pusat agar selanjutnya kantor pusat akan melakukan perubahan atau penghapusan sesuai dengan yang diajukan oleh cabang. Hal inilah yang menjadi penilaian kantor pusat terhadap kinerja karyawan dan efektivitas kerja cabangnya, apakah baik atau kurang baik. Pada permasalahan ini dapat terlihat pada grafik berikut :



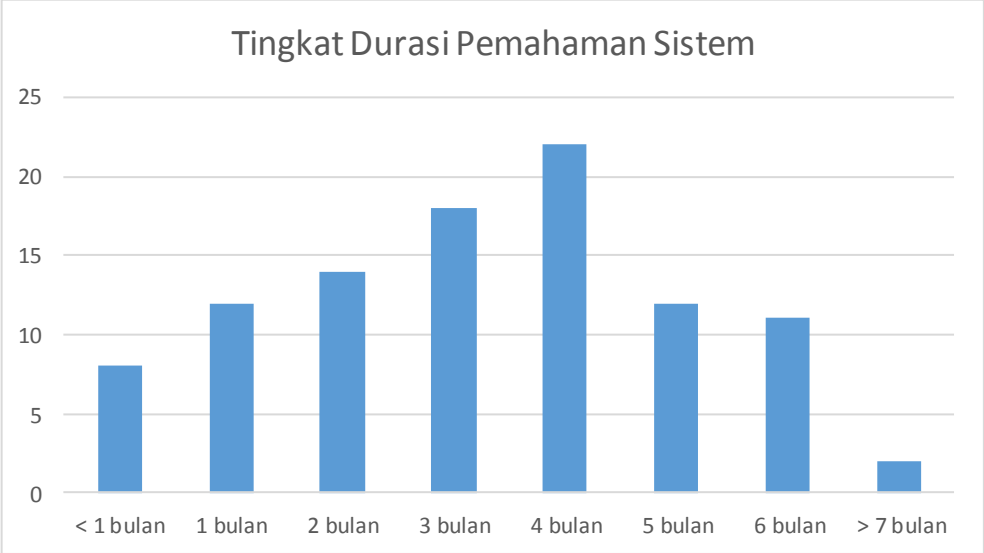
Sumber : Prasurvei 2017

Gambar 1.1 Tingkat Kesalahan Input Data PT. KBM Tahun 2016

Dari grafik di atas menunjukkan bahwa kesalahan input data paling banyak dalam satu tahun terjadi di Cabang Sukabumi sebanyak 424 kali dalam setahun dan kesalahan input data terkecil terjadi di Cabang Pelabuhan Ratu (Plara). Padahal, dengan adanya Sistem Informasi Manajemen Genesys seharusnya dapat meminimalkan kesalahan input data yang terjadi.

Kedua, adalah tidak adanya pengenalan atau edukasi mengenai penggunaan sistem terhadap karyawan baik itu karyawan baru dan lama sehingga para karyawan mengalami kesulitan beradapatasi dengan sistem. Untuk karyawan baru, karyawan tersebut hanya diberikan ketentuan prosedur kerja menggunakan sistem tanpa adanya pelatihan/edukasi langsung oleh perusahaan sehingga hal inilah yang sering menyebabkan terjadinya kesalahan penginputan data dikarenakan kurangnya pengetahuan mengenai sistem. Sedangkan untuk karyawan lama masih sering mengalami kesulitan sehingga terkadang karyawan mengambil keputusan sendiri

yang salah sehingga menyebabkan kesalahan data yang di mana data tersebut ada yang sudah tidak dapat dirubah lagi. Dari permasalahan ini jugalah yang menyebabkan penurunan tingkat kinerja karyawan dan efektivitas kerja perusahaan. Atas permasalahan ini dapat dilihat pada grafik berikut :



Sumber : Prasurvei 2017

Gambar 1.2 Lama Pemahaman Penggunaan Sistem di PT. KBM

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis kepada semua karyawan, didapati bahwa para karyawan baru setidaknya dapat memahami penggunaan Sistem Informasi Manajemen Genesys secara penuh adalah paling cepat selama 4 bulan. Padahal idealnya seorang karyawan diharapkan dapat memahami penggunaan sistem setidaknya adalah dalam jangka waktu 2 bulan.

Dan yang ketiga adalah terdapat data yang masih dibuat secara manual karena sistem informasi manajemen genesys hanya mencakup beberapa divisi saja. Salah satunya divisi 2S (*Service* & *Sparepart*) yang menggunakan aplikasi terpisah

sehingga data dari divisi 2S harus dicetak terlebih dahulu kemudian baru diserahkan ke bagian *office* dan diinput secara manual ke dalam sistem. Hal inilah yang sering menjadi penghambat keefektivitasan kerja karyawan dan rawannya salah input data karena sistem tidak mencakup semua divisi di PT. Kencana Berlian Makmur.

Sebagai perusahaan yang telah mengaplikasikan sistem informasi manajemen, sudah seharusnya perusahaan memperkirakan dampak penggunaan sistem informasi tersebut terhadap kinerja karyawannya dan efektivitas kerja perusahaan itu sendiri terutama dari penggunan sistem tersebut secara langsung. Sistem informasi yang ada harus berdampak positif sehingga meningkatkan kinerja karyawan, karena dengan kinerja karyawan sangat berkatian dengan efektivitas perusahaan yang diharapkan oleh perusahaan.

Dari permasalahan di atas, penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian sejauh mana penerapan System Informasi Manajemen Genesys tersebut berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan efektivitas perusahaan yang berjalan di PT. Kencana Berlian Makmur dengan judul "**PENGARUH PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN GENESYS TERHADAP KINERJA KARYAWAN DAN EFEKTIVITAS KERJA PT. KENCANA BERLIAN MAKMUR** ".

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada penjelasan latar belakang di atas, maka penulis ingin mengetahui sejauh mana penerapan sistem informasi manajemen genesis yang berjalan di PT. Kencana Berlian Makmur terhadap kinerja karyawan dan efektivitas kerja perusahaan.

Setelah penulis melakukan penelitian terhadap sistem yang berjalan di PT. Kencana Berlian Makmur, ditemukan terdapat kendala – kendala dalam penggunaan sistem informasi manajemen genesis, yaitu :

1. Tingkat kesalahan input data yang masih tinggi. Padahal, dengan adanya Sistem Informasi Manajemen Genesys, kesalahan – kesalahan yang ada seharusnya dapat diminimalisir. Tingkat kesalahan data dari cabang – cabang PT. Kencana Berlian Makmur inilah yang menjadi penilaian kantor pusat terhadap kinerja cabangnya, apakah sudah baik atau semakin berkurang.
2. Tidak adanya pengenalan sistem informasi terhadap karyawan baru sehingga karyawan baru harus mengenal sistem secara otodidak. Berdasarkan pra-kuesioner yang dilakukan, seorang karyawan baru hanya diberikan sebuah buku petunjuk penggunaan sistem, tidak ada pelatihan/*training* bagi karyawan baru. Dari permasalahan inilah tingkat keefektivitasan kerja karyawan menjadi berkurang karena ketidakpahaman karyawan dalam menggunakan sistem informasi manajemen genesys.

3. Masih terdapat data yang harus dibuat secara manual dengan pengolah data Ms. Excel (tidak tercover oleh system). Data yang tidak tercover oleh sistem harus dibuat manual terlebih dahulu kemudian diserahkan ke bagian kantor untuk diinput ke dalam sistem. Permasalahan inilah yang menyebabkan terlambatnya data yang dibutuhkan dan juga ikut berpengaruh kepada kinerja dan keefektivitasan kerja karyawan.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis jelaskan maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana sistem informasi manajemen, kinerja karyawan, dan efektivitas kerja yang berjalan di PT. Kencana Berlian Makmur
2. Apakah penerapan sistem informasi manajemen genesys berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Kencana Berlian Makmur .
3. Apakah pengaruh penerapan sistem informasi manajemen genesys berpengaruh terhadap efektivitas kerja yang berjalan di PT. Kencana Berlian Makmur.

1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan serta menilai pengaruh penerapan sistem informasi manajemen genesis yang berjalan di PT. Kencana Berlian Makmur terhadap kinerja karyawan dan efektivitas kerja

perusahaan dengan menggunakan praktek lapangan secara langsung, pencarian data melalui internet, dan juga melakukan wawancara dengan pimpinan wilayah (pinwil) dan karyawan.

Sesuai dengan latar belakang dan perumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana sistem informasi manajemen, kinerja karyawan, dan efektivitas kerja yang berjalan di PT. Kencana Berlian Makmur.
2. Untuk mengetahui apakah penerapan sistem informasi manajemen genesis berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Kencana Berlian Makmur .
3. Untuk mengetahui apakah penerapan sistem informasi manajemen genesis berpengaruh terhadap efektivitas kerja di PT. Kencana Berlian Makmur.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Akademis

Bagi para akademis dan pembaca, diharapkan dapat memberikan khasanah perpustakaan dan tambahan referensi bagi penelitian selanjutnya, sehingga dapat memperluas tinjauan penelitian agar dapat meneruskan penelitian ini lebih efektif dalam cara pengelolaan datanya di bidang lainnya. Sehingga penunjang pembelajaran karya ilmiah penelitian menjadi lebih spesifikasi dan mudah diteliti karena sudah terdapat sebagian atau bahkan keseluruhan data yang dibutuhkan tergantung mana yang akan penulis lain akan teliti.

1.5.2 Manfaat Praktis

Sebagai bahan masukan kepada perusahaan untuk perbaikan dalam memecahkan masalah, terutama untuk sistem informasi manajemen guna meningkatkan kinerja karyawan dan efektivitas kerja perusahaan itu sendiri.

1.6 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah di dalam pelaksanaan penelitian perlu diadakan agar penelitian lebih terarah dan memudahkan untuk pembahasannya sehingga tujuan penelitian dapat tercapai. Adapun pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian hanya dilakukan di cabang – cabang yang tergabung di PT. Kencana Berlian Makmur.
2. Untuk penelitian dan penyebaran kuesioner tidak dilakukan kepada semua divisi, hanya mencakup bagian kantor, akunting, *finance* dan *marketing*.
3. Penelitian hanya dilakukan kepada karyawan yang dapat mengakses sistem informasi manajemen genesys.