BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Suatu Perusahaan agar dapat mempertahankan aktivitas operasional dan manajemen yang baik, maka harus terus – menerus melakukan perbaikan dari periode ke periode. Perbaikan itu diantaranya adalah mutu produksi, inovasi, sistem informasi, ketepatan waktu produksi dan memangkas biaya yang tidak perlu.

Seluruh sektor kehidupan memanfaatkan dan tergantung kepada kemajuan teknologi khususnya teknologi komputer. Salah satu sektor kehidupan yang sangat merasakan pentingnya peranan komputer adalah dalam sektor bisnis, baik itu instansi pemerintahan atau perusahaan swasta maupun negri.

Sebagaimana pendapat **Yulian F. Hendriyana dan Dicky Wahyu P** dalam jurnalnya yang berjudul "Info Linux" menyatakan bahwa:

> **"Aplikasi adalah program yang dioperasikan di dalam sebuah lingkungan *Operating System* untuk keperluan-keperluan tertentu"**.

Menurut istilah dalam Kamus Komputer Teknologi Informasi, perangkat lunak yang biasa disebut juga dengan *software* adalah **"Merupakan kumpulan beberapa perintah yang dieksekusi oleh mesin komputer dalam menjalankan pekerjaannya. Perangkat lunak ini merupakan catatan bagi mesin komputer untuk menyimpan perintah, maupun dokumen serta arsip lainnya"**.

Menurut Pendapat Roger S. Pressman **“perangkat lunak adalah sekelompok item atau objek yang membentuk konfigurasi dimana di dalamnya termasuk program, dokumen dan data”.**

Untuk mengikuti dan mendukung kegiatan Perusahaan yang terjadi seperti sekarang ini baik yang bersifat kecil maupun besar maka diperlukanlah suatu standar kualitas perangkat lunak aplikasi yang dapat mendukung sistem informasi perusahaan. Dengan adanya kegiatan tersebut pastinya akan ada suatu ukuran untuk terjadinya suatu kesepakatan atau standar dalam proses sistem informasi agar proses operasional berjalan dengan lancar.

Upaya dalam menjawab tuntutan kebutuhan keefektifan proses operasional sertifikat yang digunakan dalam perusahaan tersebut sebagai hasil keluaran suatu produk maka, perusahaan haruslah membuat suatu sistem informasi yang tepat, sumber daya memadai serta tepat kebutuhan bernilai ekonomis.

PT. *Superintending Company of Indonesia* atau lebih dikenal dengan sebutan PT. SUCOFINDO (Persero) Cabang Bandung, merupakan Perusahaan yang memberikan jasa inspeksi, supervisi pengkajian dan pengujian dalam bidang : *Agriculture sector, Customer dan Industrial Product Sector,Financial and Investment Sector,Oil and Gas Sector*. Oleh karena itu, penyediaan fasilitas yang memadai dalam bentuk aktiva tetap seperti tanah, bangunan, perlengkapan mesin dan tentunya peralatan sistem informasi dan sebagainya yang dimiliki perusahaan harus digunakan secara efektif dan efisien.

Namun saat ini PT. SUCOFINDO (Persero) Cabang Bandung mengalami kerugian disebabkan banyaknya Perusahaan yang bergerak dalam bidang yang

sama, yang memberikan harga lebih walaupun kualitasnya kurang dibandingkan dengan Sucofindo yang berpegang pada azas ketelitian dan *independence*, sifat yang tidak memihak atau netral serta bekerja bardasarkan fakta yang aktual.

Berdasarkan kasus tersebut Sucofindo yang memiliki suatu sistem informasi beragam dan memiliki peranan yang sangat penting dengan nilai nominal yang sangat besar pengaruhnya terhadap kelangsungan usaha Perusahaan, maka konsekuensinya Pengelolaan Sertifikat yang masih dilakukan secara manual sangat menghambat jalannya kerja bagian operasional sertifikat dalam melakukan proses – proses yang berhubungan dengan proses pengelolaan Sertifikat.

Aplikasi teknologi informasi yang digunakan mengacu pada prinsip pengelolaan dokumen yang umum, menghasilkan produk, serta sistem informasi dijalankan sebagai solusi dalam pengelolaan Sertifikat. Sistem Informasi dengan menggunakan pengolahan dalam bidang jasa inspeksi yang dilengkapi berbagai teknologi pendukung lain akan dapat membantu proses pengelolaan Sertifikat dengan hasil informasi yang berkualitas.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul "**Pengaruh Sistem Informasi Operasional Processing System/Operasional Sertifikat (OPS 2009) terhadap kinerja karyawan (Operator) bagian operasional sertifikat PT. SUCOFINDO (Persero) Cabang Bandung ".**

1.2. Identifikasi masalah dan Rumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian Latar belakang penelitian di atas, maka yang menjadi identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Lambatnya Proses pengelolaan Sertifikat terkait dengan aspek legal (perijinan) dan umumnya tertuang dalam dokumen dinas tertulis.
2. Lalu lintas dokumen, surat-surat, nota, atau memo dinas antar personal atau unit dapat berkembang menjadi sangat besar sehingga mengeluarkan biaya yang juga semakin besar.
3. Kerumitan dari pengisisan form, membuat operator menjadi kurang teliti.

1.2.2. Rumusan masalah

Pengelolaan Sertifikat merupakan kegiatan operasional rutin yang dilakukan oleh setiap personal dalam suatu organisasi atau perkantoran. Adapun rumusan masalah dalam peneliitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem informasi Proses Operasional Sertifikat yang berjalan hingga penerbitan Sertifikat Sucofindo.
2. Bagaimana tanggapan operator (Karyawan) komputer terhadap implementasi aplikasi Sistem Informasi Operasional Sertifikat PT. Sucofindo.
3. Bagaimana kinerja operator (Karyawan) komputer pada program pengolahan data Operasional Sertifikat PT. Sucofindo.
4. Bagaimana tingkat keberhasilan maupun pemecahan masalah dalam menggunakan sistem informasi Operasional sertifikat.

5. Berapa besar pengaruh sistem informasi tersebut terhadap kinerja Karyawan PT. Sucofindo.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk memperoleh data tentang *software* aplikasi Operasional Sertifikat dan kinerja Karyawan pada bagian operasional sertifikat PT. SUCOFINDO (Persero) Cabang Bandung, serta menguji pengaruh keterkaitan Sistem informasi perangkat lunak Operasional Sertifikat terhadap kinerja Karyawan.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Bagaimana sistem informasi Operasional Sertifikat yang berjalan pada PT. SUCOFINDO (Persero) Cabang Bandung saat ini.
2. Untuk mengetahui seberapa besar tanggapan Operator (Karyawan) terhadap implementasi Sistem Informasi Operasional sertifikat di perusahaan.
3. Untuk mengetahui seberapa besar kinerja bagian pengolah data dalam Operasional sertifikat.
4. Untuk mengetahui sebesar apa pengaruh atau hubungan Sistem Informasi Operasional Sertifikat terhadap kinerja Karyawan PT. Sucofindo
5. Untuk mengetahui tingkat keberhasilan dalam implementasi Sistem informasi Operasional Sertifikat PT. Sucofindo.

1.4. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian yang dilakukan penulis diharapkan mempunyai 2 (dua) kegunaan utama, yaitu (1) kegunaan praktis dan (2) kegunaan akademis. Adapun kegunaan dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan:

1.4.1. Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis penelitian ini dapat berguna sebagai:

1. Bagi Perusahaan

   Diharapkan dapat memberikan masukan dan pertimbangan untuk perusahaan mengenai perangkat lunak Operasional Sertifikat yang bertujuan untuk pencapaian tujuan dan meningkatkan kinerja Karyawan.

2. Bagi Pihak Terkait

   Sebagai bahan acuan atau tambahan baik kepustakaan maupun informasi mengenai pengaruh Sistem informasi Operasional Sertifikat terhadap kinerja Karyawan. Pihak terkait disini adalah pihak-pihak yang menggunakan bahan atau isi penelitian ini.

1.4.2. Kegunaan Akademis

Dalam pengembangan ilmu penelitian ini berguna:

1. Bagi pengembangan ilmu

   Hasil penelitian ini diharapkan menjadi pembandingan antara ilmu manajemen (Teori) dengan keadaan yang terjadi langsung dilapangan (Praktek). Sehingga dengan adanya perbandingan tersebut akan lebih memajukan ilmu Manajemen Informatika yang sudah ada untuk ditahapkan pada dunia nyata dan dapat menguntungkan berbagai pihak.

2. Bagi peneliti lain

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada peneliti lain atau para akademis yang akan mengambil skripsi atau tugas akhir dalam kajian yang sama sekaligus sebagai referensi didalam penulisan.

3. Bagi peneliti

   Berguna dalam menambah atau memperkaya wawasan pengetahuan baik teori maupun praktek, belajar menganalisa dan melatih daya fikir dalam mengambil kesimpulan atas permasalahan yang ada didalam Perusahaan, khususnya di PT. Sucofindo (Persero) Cabang Bandung.

1.5. Batasan Masalah

Agar penelitian tidak jauh dari kerangka pemikiran dan tujuan penelitian, maka penulis perlu membatasi ruang lingkup penelitian adapun batasan – batasan tersebut adalah :

1. Peneliti hanya menganalisis perangkat lunak Sistem informasi Operasional Sertifikat yang merupakan salah satu perangkat lunak yang dimiliki perusahaan.
2. Mengukur sejauh mana kualitas perangkat lunak ini mudah digunakan oleh Karyawan (Operator) dalam pengolahan data Operasional Sertifikat pada PT. Sucofindo (Persero) Cabang Bandung.
3. Mengukur tingkat kinerja Karyawan (Operator) dalam menggunakan *software* ini dalam mengolah data pada bagian operasional sertifikat PT. Sucofindo (Persero) Cabang Bandung.

1.6. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

1.6.1. Kerangka Pemikiran

Sistem Informasi Operasional Processing System/Operasional Sertifikat adalah salah satu program pengolahan data yang dimiliki oleh PT. SUCOFINDO dan digunakan secara insidental atau digunakan apabila harus dilakukannya pengolahan data untuk penerbitan Sertifikat.

Menurut Martin M & Seymour Lipschutz (1990:1) **pengolahan data adalah manipulasi data agar menjadi bentuk yang lebih berguna**. Dalam hal ini data yang dimaksud adalah data analisis terhadap jasa yang telah ditentukan konsumen yang didapat dari survei lapangan.

Tujuan dari sistem pengolahan data adalah untuk menyelesaikan suatu masalah tertentu, yaitu dengan cara mengolah data yang ada dengan menggunakan suatu program yang ditulis oleh pemogram komputer.

Pemograman yang ditulis oleh pemogram komputer untuk memecahkan suatu masalah tertentu disebut dengan perangkat lunak aplikasi (*application software*). Hariningsih (2005:19), menyatakan bahwa perangkat lunak aplikasi (*application software*) yaitu **program yang ditulis dan diterjemahkan oleh *language software* untuk menyelesaikan suatu pekerjaan tertentu**.

Menurut pendapat Aji Supriyanto dalam bukunya " Pengantar Teknologi Informasi" (2005:117), *software application* adalah :

> **"Sebuah software program yang memiliki aktivitas pemrosesan yang diperlukan untuk melaksanakan permintaan pengguna dengan tujuan tertentu."**

Pengguna yang dimaksud dalam skripsi ini adalah operator komputer. Operator (Karyawan) memiliki andil yang kuat dalam penggunaan perangkat lunak tersebut. Dinyatakan oleh Aji Supriyanto bahwa untuk mendukung operasi perangkat lunak aplikasi salah satu pengguna komputer yaitu operator memiliki tugas untuk mengoperasikan atau menjalankan komputer sesuai dengan sistem yang telah dirancang.

Oleh karena operator atau tenaga manusia yang dipekerjakan oleh PT. SUCOFINDO memiliki andil yang penting dalam proses pengolahan data, dari kegiatan penginputan dan proses, maka perangkat lunak yang digunakan oleh PT. SUCOFINDO haruslah perangkat lunak yang mudah digunakan oleh setiap orang dewasa yang bisa mengoperasikan komputer.

Kecepatan dan ketepatan data yang diinput oleh operator juga dipengaruhi oleh perangkat lunak pengolahan yang berkualitas, selain dari keutuhan dokumen yang didapat. Kinerja operator juga berpengaruh dalam proses penginputan data yang cepat dan tepat.

Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasikan kepada pihak tertentu (dalam hal ini adalah supervisor atau kepala bagian pengolahan data statistik lapangan pada PT. SUCOFINDO) untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu perusahaan dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional.

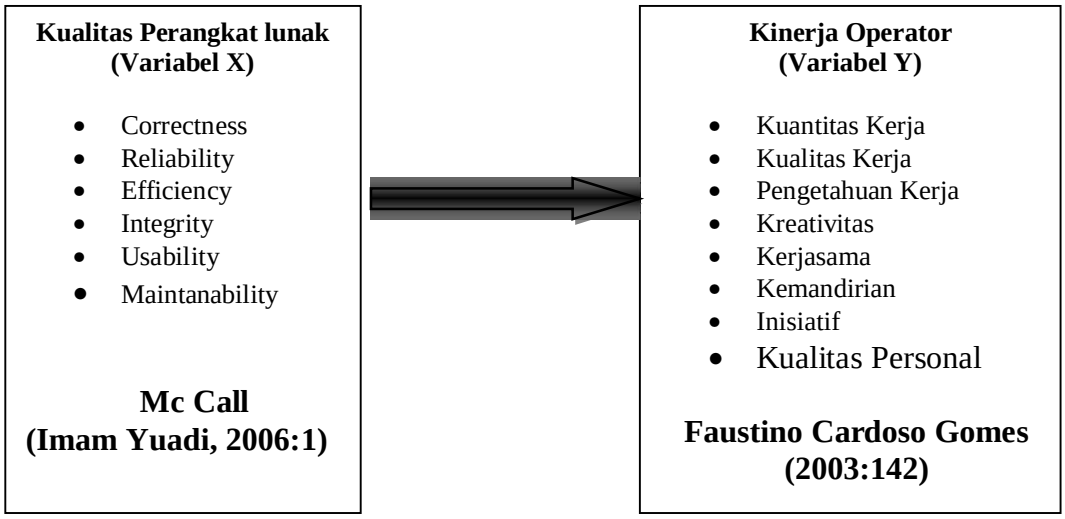
Istilah kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (Prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang).

Menurut A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (2006:67). Kinerja adalah **“hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”**.

Dengan demikian jelas bahwa perangkat lunak pengolahan yang digunakan sebuah perusahaan mempengaruhi kinerja operator komputer (Karyawan) dalam proses pengolahan data penerbitan Sertifikat yang dikerjakan. Dengan demikian diharapkan dengan penggunaan perangkat lunak pengolahan yang berkualitas dapat mendukung kerja operator dengan cepat dan tepat.

Berdasarkan uraian para ahli diatas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa kualitas perangkat lunak erat kaitannya dengan kinerja operator, apabila perangkat lunak yang digunakan adalah perangkat lunak yang berkualitas, maka akan meningkatkan kinerja Karyawan (Operator).

Dengan berlandaskan pada pendapat para ahli, teori – teori yang relevan dan berdasarkan kerangka pemikiran diatas dapat digambarkan sebuah paradigma. Paradigma menurut Sugiyono (2009 : 66), adalah **pola pikir yang menunjukkan hubungan antara variabel yang diteliti yang sekaligus mencerminkan jenis dan jumlah rumusan masalah yang perlu dijawab melalui penelitian, teori yang digunakan untuk merumuskan hipotesis, jenis dan jumlah hipotesis, dan teknik analisis statistik yang akan digunakan**. Dalam penelitian ini, paradigma digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1.1
Paradigma Penelitian

1.6.2. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas maka dibutuhkan suatu pengujian hipotesis untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara Variabel independen(X) terhadap Variabel dependen (Y).

Menurut Prof. Dr. S. Nasution dalam J. Sarwono (2006 : 65), hipotesis adalah "**pernyataan tentatif yang merupakan dugaan mengenai apa saja yang sedang kita amati dalam usaha untuk memahaminya**".

Penelitian ilmiah umumnya didasarkan pada teori yang akan diverifikasi melalui observasi. Untuk membuktikan teori ini, maka dirumuskanlah proporsisi – proporsisi dalam bentuk hipotesa – hipotesa yang akan dibuktikan secara empiris. Jadi dalam hal ini hipotesis merupakan pernyataan sementara yang dapat dibuktikan apakah diterima atau tidak. Ada juga yang mendefinisikan hipotesis sebagai suatu pernyataan sementara tentang realitas.

Penjelasan di atas diperkuat dengan pengertian hipotesis menurut Sugiyono (2008: 93), yang menyatakan bahwa **hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada fakta – fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data**.

Mengacu pada teori tersebut, penelitian ini dapat dihipotesiskan sebagai berikut : Kualitas Software Aplikasi Berpengaruh terhadap Kinerja Operator Komputer (Karyawan).

1.7. Lokasi dan waktu Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian dilaksanakan mulai awal Oktober – Desember 2009. Tempat pelaksanaan penelitian adalah **PT. SUCOFINDO (Persero) CABANG BANDUNG** Jalan Soekarno – Hatta 217 Bandung.

Tabel 1.1
Jadwal pelaksanaan Penelitian

Keterangan	Tahun 2009															
	September				Oktober				November				Desember			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengumpulan referensi 1. Sumber pustaka 2. Proposal riset	■	■	■	■												
Masa bimbingan I 1. Proposal & draft 2. Draft laporan awal					■	■	■	■	■							
Pengumpulan Data Masa Bimbingan II 1. Wawancara 2. Kuisioner 3. dokumentasi										■	■	■	■			
Bimbingan III 1. Tabulasi hasil kuisioner 2. Draft laporan												■	■	■	■	■
Laporan akhir												■	■	■	■	■