BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kebutuhan Informasi di zaman yang serba canggih seperti sekarang ini tentunya akan menjadi sangat penting sama halnya seperti kebutuhan sehari-hari. Jenis dan kapasitas informasi yang diperlukan pun tentu akan berbeda satu sama lain. Tidak sedikit orang menggunakan informasi sebagai alat bantu dalam pengambilan keputusan dan informasi tersebut digunakan sebagai bahan untuk memperoleh hasil pencarian dari suatu pokok permasalahan dalam penelitian yang akan di analisis dan hasilnya akan di informasikan kepada publik. Penginformasian tersebut dapat dilakukan dengan berbagai cara diantaranya adalah dengan melalui komputer sebagai media atau alat penyampaian informasi. Dengan menggunakan komputer, kita dapat memilih berbagai aplikasi yang akan kita gunakan dalam penyampaian informasi. Dengan sistem terkomputerisasi yang bertujuan untuk meningkatkan mutu dan kualitas suatu informasi. Pada bagian pelayanan pelanggan, pengaduan, ataupun penjualan Produk itulah yang biasa terjadi dikehidupan pekerjaan

Masalah ini bukan hanya penting, tetapi juga hal tersebut memang harus dipertimbangkan karena akan berpengaruh pada peningkatan pendapatan perusahaan dan berpengaruh juga pada kinerja karyawan atau pegawai antara bidang satu dengan bidang lainya. Berhubungan dengan hal tersebut maka dibutuhkan suatu Sistem Informasi yang baik yang berguna untuk mempermudah

perusahaan dalam pengelolaan data yang dilakukan setiap karyawannya, apalagi jika perusahaan tersebut mempunyai karyawan dan pelayanan pengaduan yang cukup banyak.

Begitu juga pada Plasa Telkom di Bekasi, masalah pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting sehingga membutuhkan suatu Sistem Informasi yang dapat mempermudah serta meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam penyampaian dan pengolahan informasi. Karena itu di Plasa Telkom mempunyai Sistem Informasi yang disebut "SISKA".SISKA dipergunakan sejak tahun 1995 Dengan menggunakan teknologi komputer sebagai alat pengolahan data pelanggan diharapkan dapat mengolah data pelanggan dan pelayanan dengan tepat dan akurat. Sistem Informasi ini merupakan suatu aplikasi yang dapat mengolah dan menyajikan data yang akan diterima oleh masing-masing karyawan atau pegawainya, dan pimpinan pada suatu perusahaan. Sistem Informasi ini merupakan rangkaian prosedur perhitungan menyeluruh bagi karyawan secara efisien dan efektif.

Dengan seiring perkembangan zaman yang serba canggih ini maka Plasa Telkom Bekasi pun memberikan kebijakan untuk mengaplikasikan Sistem Informasi yang bisa mempermudah pekerjaan para pengawai Plasa Telkom yang berada di daerah Bekasi untuk lebih mempermudah dan dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan terhadap masyarakat dalam Bagian pasang sampai denga cabut Plasa Telkom Bekasi.

Setelah memakai Sistem Informasi Kastamer ini maka pengerjaan dan pelayanan pasang sampai dengan cabut tidaklah rumit seperti menggunakan

pengolahan data manual,setelah memakai SISKA maka jika ada Pelanggan yang hendak melakukan transaksi atau proses mutasi data pemasangan sampai dengan pemutuan maka katyawan hanya mencocokan persyaratan yang di ajukan oleh pemohon dengan data yang ada pada *database* ,jika datanya sesuai dengan *database* maka pegawai bisa langsung mendapatkan proses yang diinginkan dan jika data yang didapat tidak sesuai dengan yang ada di *database,*maka petugas tinggal mencocokannya sesuai dengan ktp si pemohon„begitupun seterusmya sesuai dengan data petugas yang dimiliki pada database.

Setelah kita mengetahui sedikit perjalanan atau sejarah prosedur pasang sampai dengan cabut sesudah di bangunnya Sistem Informasi Kastamer (SISKA) maka kita sudah mendapatkan sedikit gambaran bagaimana Sistem Informasi Kastamer (SISKA) cukup membantu karyawam dalam melakukan tugas dan melayani masyarakat yang hendak melakukan proses yang terdapat dalam bagian pemasangan sampai dengan pemutusan di Plasa Telkom bekasi.maka penulis akan mencoba menganalisis Sistem Informasi Kastamer (SISKA) untuk mengukur sejauhmana kinerja karyawan *(user)* dengan adanya Sistem Informasi Kastamer (SISKA) di Plasa Telkom Bekasi .

Pada dasarnya Sistem Informasi SISKA di Plasa Telkom sudah cukup baik, terlihat dengan adanya perubahan dari sistem pelayananya yang menggunakan Sistem Informasi yang berbasis komputer untuk mempermudah kinerja pegawai, dengan begitu tentunya para pegawai yang bekerja di bagian pelayanan akan dengan mudah dalam melakukan pelayanan dan pengaduan pelanggan yang membutuhkan kecepatan dan ketepatan. Namun apakah Sistem

Informasi tersebut berjalan dengan efektif dan memberikan dampak yang sangat kuat bagi karyawannya dalam peningkatan mutu dan kinerja karyawannya. Ditambah dengan masih adanya kelambatan dan kesalahan untuk melayani pelanggan yang membutuhkan kinerja yang baik dan tidak lambat Bertitik tolak dari permasalahan yang telah disinggung diatas, maka judul yang diambil adalah **"ANALISIS KUALITAS SISTEM INFORMASI KASTAMER (SISKA) DAMPAKNYA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BAGIAN PELAYANAN PEMASANGAN SAMPAI DENGAN PEMUTUSAN DI PLASA TELKOM BEKASI".**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, mengidentifikasikan masalah berdasarkan analisis awal yaitu, Masih ditemukannya pegawai yang merasa kesulitan dalam menggunakan Sistem Informasi Kastamer (SISKA) karena kurangnya pemahaman Sistem Informasi Kastamer (SISKA) sehingga mengakibatkan lamanya pelayanan dan bisa menyebabkan kesalahan juga tertundanya pekerjaan. Dengan begitu informasi yang dihasilkan pun tidak tepat waktu.

1.2.1 Rumusan Masalah

Adapun perumusan masalah yang penyusun buat adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Sistem Informasi Kastamer *(*SISKA) yang sedang berjalan di Plasa Telkom Bekasi
2. Bagaimana tanggapan responden atas implementasi Sistem Informasi Kastamer *(*SISKA) di Plasa Telkom Bekasi.
3. Bagaimana kinerja pegawai dengan menggunakan Sistem Informasi Kastamer (SISKA)
4. Seberapa besar peranan Sistem Informasi Kastamer (SISKA) terhadap Kinerja Pegawainya.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud penelitian dari apa yang dilakukan oleh penulis adalah untuk mengetahui seberapa besar "Pengaruh Sistem Informasi SISKA Terhadap kinerja pegawai pada bagian pelayanan pasang sampai dengan cabut di Plasa Telkom Bekasi"

Adapun tujuan penelitian ini, sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui prosedur Sistem Informasi Aplikasi SISKA yang sedang berjalan di Plasa Telkom Bekasi.
2. Untuk mengetahui tanggapan responden atas implementasi Sistem Informasi Aplikasi SISKA di Plasa Telkom Bekasi.

3. Untuk mengetahui Kinerja Pegawai di di Plasa Telkom Bekasi setelah menggunakan Sistem Informasi aplikasi SISKA.

4. Untuk mengukur sebesar peranan dari Sistem Informasi Aplikasi SISKA terhadap kinerja karyawan

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun Kegunaan penelitian dari penelitian ini terbagi menjadi 2 (dua) yaitu:

1.4.1 Kegunaan Praktis

a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan mengenai informasi tentang Sistem Informasi yang sedang berjalan saat ini yaitu Sistem Informasi Kastamer (SISKA) untuk dijadikan bahan acuan dalam pengembangan Sistem Informasi yang sedang berjalan ke depannya dan dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pimpinan dalam pengambilan keputusan untuk lebih meningkatkan kinerja para karyawan di Plasa Telkom Bekasi.

b. Bagi Karyawan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi seluruh karyawan di Plasa Telkom Bekasi dalam menggunakan aplikasi Sistem Informasi Kastamer (SISKA*)* ini secara maksimal agar dapat meningkatkan kinerja kerjanya.

1.4.2 Kegunaan Akademis

a. Bagi Pengembangan Ilmu

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah sumbangan informasi ilmu pengetahuan khususnya di bidang teknologi dan Sistem Informasi serta diharapkan bisa dijadikan sebagai bahan perbandingan antara ilmu yang di dapat di perkuliahan (teori) dengan implementasi langsung terhadap keadaan yang terjadi di lapangan (praktek) Sehingga dengan adanya perbandingan tersebut akan lebih memajukan ilmu Manajemen Informatika yang sudah ada.

b. Bagi Peneliti Lain

Dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan pertimbangan serta dapat dijadikan pengkajian bagi peneliti lain yang ingin mengadakan penelitian lebih lanjut dalam kajian yang sama sekaligus dapat dijadikan sebagai bahan referensi di dalam penulisan tugas akhir ataupun skripsi.

c. Bagi Penulis

Dapat berguna untuk menambah wawasan pengetahuan baik teori maupun praktek dalam hal menganalisa pengaruh suatu Sistem Informasi terhadap penggunanya dalam suatu perusahaan sehingga dapat nantinya dapat dijadikan referensi bagi penulis dalam menghadapi dunia kerja

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dari penelitian ini adalah:

a. Penelitian ini hanya akan membahas mengenai pelayanan pelanggan pemasangan sampai dengan pemutisan telepon di Plasa Telkom Bekasi.

b. Penelitian ini hanya akan membahas kinerja karyawan setelah adaya Sistem Informasi Kastamer (SISKA)

c. Dari Sebelas dimensi kualitas Sistem Informasi yang dikemukakan para pakar hanya yang penulis pergunakan untuk menguji kualitas Sistem Informasi Kastamer (SISKA) dikarenakan tidak semua dimensi kualitas Sistem informasi yang ada dapat digunakan dan sesuai untuk menguji kualitas Sistem Informasi Kastamer (SISKA). Adapun 4 dimensi tersebut yaitu*: .Functionality,Usability Performance,Reliability*

1.6 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

Kerangka pemikiran merupakan sintesa tentang hubungan antar variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan. Berdasarkan teori – teori yang telah dideskripsikan tersebut, selanjutnya dianalisis secara kritis dan sistematis, sehingga menghasilkan sintesa tentang hubungan antar variabel tersebut, selanjutnya digunakan untuk merumuskan hipotesis.

1.6.1. Kerangka Pemikiran

Menurut Uma sekaran yang dikutip oleh **prof. Dr Sugiyono dalam Bukunya Metode Penelitian Bisnis (2008 : 88)**

"Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting."

Kerangka pemikiran yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antara variabel yang akan diteliti. Jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antar variabel independen dan dependen. Pertautan antar variabel tersebut, selanjutnya dirumuskan ke dalam bentuk paradigma penelitian. Oleh karena itu pada setiap penyusunan paradigma penelitian harus didasarkan pada kerangka pemikiran.

Menurut Uma sekaran yang dikutip oleh **prof. Dr Sugiyono** dalam Bukunya **Metode Penelitian Bisnis (2008 : 92)** mengemukakan bahwa kerangka berfikir yang baik, memuat hal – hal sebagai berikut :

1. Variabel – variabel yang akan diteliti harus dijelaskan.
2. Diskusi dalam kerangka berfikir harus dapat menunjukkan dan menjelaskan pertautan/ hubungan antar variabel yang diteliti dan ada teori yang mendasari.
3. Diskusi juga harus dapat menunjukkan dan menjelaskan apakah hubungan antar variabel itu positif atau negatif, berbentuk simetris, kausal atau interaktif (timbal balik).

4. Kerangka pemikiran tersebut selanjutnya perlu dinyatakan dalam bentuk diagram (paradigma penelitian), sehingga pihak lain dapat memahami kerangka pikir yang dikemukakan dalam penelitian.

Menurut Roger Pressman dalam bukunya Rekayasa Perangkat Lunak (2002 : 10) :

"Perangkat lunak adalah (1) perintah (program komputer) yang bila di eksekusi memberikan fungsi dan unjuk kerja seperti yang diinginkan (2) struktur data yang memungkinkan program memanipulasi informasi secara proporsional, dan (3) dokumen yang menggambarkan operasi dan kegunaan program."

Asumsi bahwa Sistem Informasi Aplikasi SISKA berdampak terhadap kinerja karyawan pada Plasa Telkom Bekasi dapat dilihat dan didasarkan dari data Perbandingan antara sebelum dan sesudah menggunakan Sistem Informasi Aplikasi SISKA yang merupakan hasil dari wawancara penulis dengan manager Plasa Telkom Bekasi.

Peran Plasa Telkom Divisi Regional Bekasi secara optimal memenuhi kebutuhan masyarakat dengan kuantitas dan kualitas serta pelayanan yang memadai. Maka berbagai cara, kegiatan dilakukan untuk memenuhi tuntutan tersebut. Penilaian terhadap kinerja pegawai dimaksudkan sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

Sistem Informasi / perangkat lunak merupakan perintah (program komputer) yang bila dieksekusi memberikan fungsi dan unjuk kerja seperti yang diinginkan. Sistem Informasi juga menjelaskan dokumen dengan menggambarkan operasi dan kegunaan program. Selain itu, Sistem Informasi memegang peran penting dalam struktur data yang memungkinkan program memanipulasi informasi secara proporsional.

Suatu Sistem Informasi digunakan untuk menyediakan informasi seluruh kejadian atau kegiatan yang diperlukan untuk mengendalikan operasi organisasi. Kegiatan dari Sistem Informasi yaitu mengambil, mengolah, menyimpan, dan menyampaikan informasi yang diperlukan guna mengoperasikan seluruh kegiatan dalam organisasi dan juga digunakan sebagai tempat penyimpanan dan pengolahan data menjadi informasi. Dalam penyimpanan dan pengolahan data yang didapat diperlukan cara penyajiannya. Cara penyajian Sistem Informasi yang dilakukan oleh Plasa Telkom Divisi Regional Bekasi dengan meningkatkan kinerja kepada pegawai dan diharapkan dapat memenuhi segala kebutuhan pegawai, sehingga pegawai menjadi pegawai yang baik. Kualitas Sistem Informasi Sistem Informasi Kastamer (SISKA) menjadi sangat penting dalam pengadaan data pelanggan pada bagian pasang sampai dengan cabut pada Plasa Telkom Bekasi.

Sistem Informasi Kastamer sendiri dimulai dari menemukan apa yang mempengaruhi kinerja karyawan melalui penjabaran sebagai berikut :

1.*Functionality*

2.Usability

3.Performance

4.Reliability

Suatu kinerja pada perusahaan dilakukan sesuai dengan prosedur-prosedur yang ditetapkan. Tentunya sebelum memulai penilaian kinerja, harus ada target pemasaran, atau menentukan strategi pemasaran, agar penjualan terhadap produk yang ada dapat meningkat dan bisa sampai kepada konsumen ataupun saluran

distribusi lainnya. Karena penjualan sendiri adalah bagian dari proses pemasaran, dimana tujuan akhir dari pemasaran adalah menjual produk yang disediakan. Penjualan yang biasa dilakukan pada setiap perusahaan tentu memiliki target atau tujuan, kemana produk harus dipasarkan/dijual.

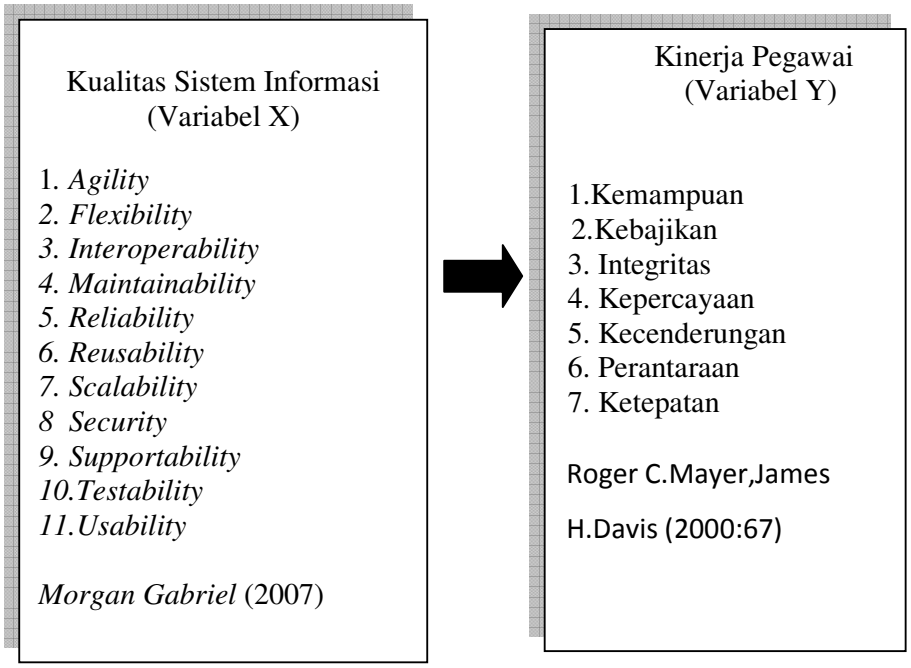
Sedangkan untuk kinerja pegawai yang dilakukan pada Sistem Informasi Siska pada bagian pemasangan sampai dengan pemutusam antara lain :

1. Kemampuan
2. Kebajikan
3. Integritas
4. Kepercayaan
5. Kecenderungan
6. Perantaraan
7. Ketepatan

Dalam penelitian ini teori penghubung didapat dari Internet dalam thesis yang ditulis oleh *Roger C.Mayer dan James H.Davis* yang berjudul

The Effect of The Performance Appraisal System On Trust For Management,

Dari penjelasan di atas maka Sistem Informasi Aplikasi Siska memiliki peranan terhadap kinerja.



Gambar 1.1
Paradigma Penelitian
Peranan Kualitas Sistem Informasi Kastamer(SISKA) Terhadap Kinerja Pegawai Pada Bagian Pasang Sampai Dengan Cabut di Plasa Telkom Bekasi

Menurut Jon Arvid Borretzen, mengenai dampak dari partisipasi pemakai kualitas Sistem Informasi terhadap kinerja. Partisipasi dalam pengembangan sebuah Sistem Informasi dapat mempengaruhi kinerja karena partisipasi merupakan perilaku dan aktivitas dalam pengembangan sebuah Sistem Informasi agar memiliki tujuan yang jelas dari Sistem Informasi tersebut.

1.6.2 Hipotesis

Hipotesis awal yang penulis buat dalam penelitian ini menurut kerangka pemikiran yang ada yaitu:

"Analisis Kualitas Sistem Informasi *(SISKA) terhadap kinerja karyawan pada Bagian Pelayanan Pemasangan Sampai Dengan Pemutusam di Plasa Telkom Bekasi"*

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Plasa Telkom Kota Bekasi Jl. Ahmad Yani Bekasi.

Adapun jadwal penelitian akan dilaksanakan mulai bulan Agustus 2010 – Desember 2010. Jadwal dan jenis kegiatan akan dilakukan seperti pada tabel berikut

Tabel 1.1

Jadwal Penelitian

No	Aktifitas	Tahun 2010-2011																							
		September				Oktober				November				Desember				Januari				Februari			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Usulam Proposal																								
2	Pengumpulan data																								
3	Draft laporan awal																								
4	Pengolahan Data																								
5	Seminar Riset																								
6	Penyebaran Kuesioner																								
7	Analisis data																								
8	Sidang																								