BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Peranan Sistem informasi terhadap kemajuan organisasi sudah tidak diragukan lagi. Dengan dukungan Sistem informasi dan teknologi yang baik maka sebuah perusahaan akan memiliki berbagai keunggulan kompetitif sehingga mampu bersaing dengan perusahaan lain. Penggunaan komputer dalam sistem informasi tidak lepas dari penyediaan sarana berupa *software* dan *hardware* yang memiliki kecepatan proses yang memadai sebanding dengan tingkat pekerjaan, serta penyediaan *brainware*, sehingga *user* yang menjalankan sistem tersebut mengalami peningkatan agar tidak menjadi sia-sia karena ketidakmampuan pengguna. Kelebihan yang ada dibidang TI sudah digunakan di seluruh aspek kehidupan mulai dari Ekonomi, Politik, Sosial, Budaya, Pertahanan dan Keamanan.

Untuk memajukan usaha bisnis diperlukan dukungan manajemen yang tepat dan dalam mengelolanya diperlukan informasi yang teliti, tepat dan cepat. Demikianlah kecenderungan bisnis di abad informasi dewasa ini, berkembang pesat dan penuh liku-liku persaingan serta maju mundurnya sangat tergantung kepada informasi yang dikelolanya, oleh karena itu untuk memelihara serta meningkatkan kegiatan secara optimal sistem informasi yang sudah ada dalam sistem perusahaan perlu dievaluasi ulang agar tercipta suatu sistem informasi yang lebih baik begitu juga dengan Kantor Cabang PT. JAMSOSTEK Majalaya.

PT.Jamsostek sendiri mempunyai sebuah sistem yang berbasis online yang lebih dikenal dengan dengan sebutan SIPT Online. SIPT Online ini merupakan kepanjangan dari *Sistem Informasi Pelayanan Terpadu*, dimana SIPT Online ini adalah sebuah aplikasi yang didisain dan dibangun dengan komputasi *three tier*. Arsitekture *three tier* ini dimplementasikan dalam bentuk aplikasi berbasis *web* yang dapat diakses melalui jaringan internet. SIPT Online ini adalah sebuah aplikasi dengan mengunakan sistem yang sudah terintegrasi sepenuhnya antara pelayanan, keuangan dan pemasaran, dengan SIPT ini kita tidak perlu untuk mencari data untuk klaim JHT, JPK, JKK, JKM, Saldo Iuran tenaga kerja dan lain-lain dari seluruh Indonesia dikarenakan data yang kita perlukan sudah terintegrasi secara menyeluruh jadi tidak usah lagi meminta kepada kantor cabang Jamsostek yang lain dimana tenaga kerja tersebut mendaftar. Apa yang telah di tetapkan bersama bidang pelayanan, saldo tenaga kerja tersebut sudah bisa langsung dilihat di bagian keuangan agar tidak terjadi mis saldo antara pelayanan dan keuangan sehingga lebih aman dan akurat. sehingga karyawan dapat menetapkan klaim JHT, JPK, JKK, JKM dengan baik, karena sudah online. Karena SIPT ini sudah terintegrasi sehingga para karyawan merasa yakin untuk menetapkan. dan tidak mengurangi adanya kebocoran–kebocoran walaupun tetap masih ada.

SIPT ini memudahkan karyawan dalam menerbitkan saldo JHT, JPK, JKK, JKM, dimana sistem ini sudah merekonsiliasi laporan saldo setiap bulan sehingga bagian pemasaran dapat melihat saldo setiap tenaga kerja itu setiap bulannya. Rekonsiliasi di lakukan agar bagian pemasaran dapat melihat perubahan

dari saldo JHT, JPK, JKK, JKM. Di bagian pemasaran dapat melakukan rekonsiliasi dengan cepat, karena apabila data telah masuk kedalam aplikasi dengan jumlah upah tertentu yang sesuai dengan laporan dari perusahaan yang dimana perusahaan membayar iuran sesuai dengan yang perusahaan hitung maka secara otomatis akan terekonsiliasi, terkecuali kalau jumlah yang dihitung dan jumlah yang dibayarkan berbeda maka dilakukannya rekonsiliasi manual atau koreksi. Sistem informasi SIPT Online ini kita sudah bisa melihat penilaian kinerja karyawan, penilaian kantor cabang, dan resiko apa yang ada di kantor cabang, dan bisa di pakai sebagai e-learning lewat jaringan SIPT Online, dimana jika terjadi mis maka kita bisa memperbaiki sesegera mungkin. Dimana PT. JAMSOSTEK dalam pengimplementasian SIPT online ini adalah sistem yang dikembangan dari SIPT offline adapun alasan mengapa di implementasikannya SIPT online ini yaitu :

Tabel 1.1
Perbandingan antara sebelum dan sesudah menggunakan Sistem Informasi SIPT Online

Sistem Informasi SIPT offline	Sistem Informasi SIPT online
Lambat (dikarenakan jika ada data yang di perlukan dari kantor cabang yang lain membutuhkan waktu)	Lebih cepat/Realtime (data yang diperlukan karyawan dapat langsung di akses melalui SIPT online)
Pelayanan yang dilakukan masih jauh dalam pemenuhan target tenaga kerja, bisa dikatakan dalam sehari kurang lebih 50 tenaga kerja yang dapat dilayani.	Pelayan yang dilakukan sudah meningkat biarpun jauh dari target PT.Jamsostek itu sendiri, dengan kata lain sehari klaim Jaminan bisa dilayanani sebanyak kurang lebih diatas 100 tenaga kerja.
Lambat (membutuhkan konfirmasi dari pusat dan itupun prosesnya tidak bisa cepat dikarenakan harus melalui rapat terlebih dahulu)	Lebih cepat (laporan dari semua kantor cabang bisa langsung diakses kapan pun melalui SIPT Online)
Pembayaran iuran diberikan langsung kepada perusahaan. sehingga tidak dapat diawasi apabila terjadi PHK, kematian dll	Pembayaran iuran diberikan langsung kepada TK (tenaga kerja) sehingga dapat diawasi langsung.

Dimana dalam rekonsiliasi masih dilakukan setahun sekali	Dimana dalam rekonsiliasi sekarang dapat dilakukan sebulan sekali

Sumber : Kabid IT dan Kabid Umum
PT. JamsostekKantor Cabang Majalaya. Bandung

Tujuan mengapa diimplementasikannya SIPT online ialah dapat memberikan kinerja yang cepat khususnya dalam proses administrasi dan proses pelayanan seperti penginputan data peserta jamsostek, pembuatan kartu peserta jamsostek dan membuat data penting lainnya. Dengan adanya SIPT ini data yang dihasilkan akan lebih cepat diolah dan diproses.

SIPT online di PT.Jamsostek ini baru berjalan tahun 2006 dan masih ada beberapa kelemahan dari segi bidang teknologinya mulai dari *hardware software* dan *networking* itu sendiri, seperti memory, hardisk yang terus di tambah dikarenakan banyaknya data–data dari cabang yang begitu banyak dan koneksi jaringan yang masih sering menjadi kendala dalam pelaksanaan SIPT Online tersebut dan berpengaruh pada kinerja karyawan jamsostek tersebut dalam melakukan kewajiban dan tanggung jawabnya dimana pekerjaan dapat selesai seperti yang di perkirakan, tetapi keadaan di lapangan sangat jauh berbeda.

Dari pengamatan penulis, terdapat kelemahan dari segi penggunaannya yang mengakibatkan ada beberapa pekerjaan yang tidak terselesaikan secara optimal. Sehingga SIPT Online ini masih ada data yang tidak akurat, dikarenakan sewaktu migrasi dari SIPT Offline datanya tidak akurat, sehingga sewaktu di angkat ke online datanya pun masih tidak akurat sehingga perlu diverifikasi lagi dimana karyawan harus bekerja lebih. Maka diperlukannya suatu penerapan seperti pelatihan kepada para karyawan yang menggunakan Sistem Informasi

SIPT online agar terukur dan terlihat peningkatan kinerja karyawannya. Dan lagi jika ada koreksi terhadap rekonsiliasi maka koreksi tersebut harus kepusat karena datanya berada di pusat dan yang koreksi pun dipusat jadi kantor cabang tidak punya otoritas atau rules untuk mengoreksi sehingga koreksi hanya dilaksanakan dipusat, Usulan-usulan yang disampaikan karyawan pun tidak bisa langsung diproses karena usulan tersebut perlu dirapatkan dan bisa berbulan-bulan dikarenakan datanya berada di pusat dan birokrasinya pun berada di pusat dan lagi dikarenakan sistemnya sudah terintegrasi maka perlu ada koordinasi dari bidang pelayanan, keuangan, pemasaran, dan IT sehingga prosesnya benar-benar lama.

Dengan harapan dapat mengetahui kekurangan yang masih terdapat dalam sistem yang digunakan maka dari itu penulis tertarik memecahkan permasalahan yang ada di Kantor Cabang PT. JAMSOSTEK (PERSERO) MAJALAYA sebagai salah satu syarat kelulusan. Dimana Kantor Cabang PT. JAMSOSTEK (PERSERO) MAJALAYA dimana penulis melakukan penelitian dan bermaksud menuangkannya kedalam bentuk skripsi dengan judul: **"Implementasi Sistem Informasi SIPT Online (*Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Online*) Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Di Kantor Cabang PT. JAMSOSTEK (PERSERO) MAJALAYA".**

1.2. Identifikasi dan rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang terdapat pada latar belakang di atas, maka penulis dapat mengidentifikasi dan merumuskan masalah-masalah yang nantinya akan penulis lakukan penelitian. Adapun indentifikasi dan rumusan masalah tersebut yaitu:

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti dapat mengidentifikasi permasalahan yang ditemukan yaitu masih kurangnya ketelititan dan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya, yang mengakibatkan ada beberapa data tenaga kerja yang masih tidak akurat serta belum teralisasinya semua bagian dalam penggunaan SIPT online yang baik dan benar. Hingga saat ini belum ada penelitian yang dilakukan terkait implementasi SIPT Online *(Sistem Informasi Pelayanan Terpadu)* ini di Kantor Cabang PT. JAMSOSTEK (PERSERO) MAJALAYA sehingga belum diketahui efektif atau tidaknya penggunaan SIPT Online *(Sistem Informasi Pelayanan Terpadu)* tersebut terhadap kinerja para karyawan di Kantor Cabang PT. JAMSOSTEK (PERSERO) MAJALAYA.

1.2.2. Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini penulis merumuskan permasalahan yang akan dibahas sebagai berikut:

1. Bagaimana Sistem Informasi SIPT Online yang saat ini berjalan di Kantor Cabang PT. JAMSOSTEK (PERSERO) MAJALAYA
2. Bagaimana tanggapan karyawan terhadap Implementasi Sistem Informasi SIPT Online (*Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Online*) ini di Kantor Cabang PT. JAMSOSTEK (PERSERO) MAJALAYA
3. Bagaimana kinerja karyawan sesudah menggunakan SIPT Online *(Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Online)* ini di Kantor Cabang PT. JAMSOSTEK (PERSERO) MAJALAYA

4. Seberapa besar pengaruh Sistem Informasi SIPT Online (*Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Online*) ini terhadap kinerja karyawan di Kantor Cabang PT. JAMSOSTEK (PERSERO) MAJALAYA

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dari penelitian ini diantaranya:

1.3.1. Maksud Penelitian

Adapun maksud dari penelitian ini diantaranya untuk memperoleh data dan informasi tentang Sistem Informasi SIPT Online (*Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Online*) ini dan kinerja karyawan yang ada di Kantor Cabang PT. JAMSOSTEK (PERSERO) MAJALAYA BANDUNG, sehingga dapat dijadikan bahan bagi peneliti dan ingin menerapkan ilmu yang telah di peroleh dari belajar mengajar di kampus dan di implementasikan langsung di sebuah dunia pekerjaan.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Sistem Informasi SIPT Online yang saat ini berjalan di Kantor Cabang PT. JAMSOSTEK (PERSERO) MAJALAYA Bandung.
2. Untuk mengetahui tanggapan karyawan terhadap terhadap Implementasi Sistem Informasi SIPT Online (*Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Online*) ini di Kantor Cabang PT. JAMSOSTEK (PERSERO) MAJALAYA Bandung.

3. Untuk mengetahui kinerja karyawan sesudah menggunakan SIPT Online *(Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Online)* di Kantor Cabang PT. JAMSOSTEK (PERSERO) MAJALAYA Bandung.
4. Untuk mengetahui dan mengukur seberapa besar pengaruh Sistem Informasi SIPT Online (*Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Online*) ini terhadap kinerja karyawan di Kantor Cabang PT. JAMSOSTEK (PERSERO) MAJALAYA.

1.4. Kegunaan Penelitian

Semua informasi yang dihasilkan dikumpulkan melalui penelitian dan studi literatur ini diharapkan dapat memberikan kegunaan baik bagi penulis sendiri maupun Pihak lain.

1.4.1. Kegunaan Praktis

Kegunaan Praktis dari penelitian ini adalah: untuk memberikan masukan yang bermanfaat kepada perusahaan serta meningkatkan tingkat Kinerja karyawannya yang akan berpengaruh positif bagi perusahaan.

1. Bagi Perusahaan

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan mengenai sistem informasi yang sedang berjalan saat ini yaitu Sistem Informasi SIPT Online (*Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Online*) 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 Kantor Cabang PT. JAMSOSTEK (PERSERO) MAJALAYA Bandung..

2. Bagi Karyawan

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi seluruh karyawan di Kantor Cabang PT. JAMSOSTEK (PERSERO) MAJALAYA Bandung.dalam menggunakan *Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Online* (SIPT Online) ini secara maksimal agar dapat meningkatkan kinerja kerjanya.

1.4.2. Kegunaan Akademis

Adapun kegunaan penelitian ini adalah dapat bermanfaat secara akademis sebagai berikut :

1. Bagi Pengembangan Ilmu

   Hasil penelitian ini diharapkan menjadi pembandingan antara Untuk pengembangan ilmu di bidang informatika dengan keadaan yang terjadi langsung di lapangan (praktek). Sehingga dengan adanya perbandingan tersebut akan lebih memajukan ilmu Manajemen Informatika yang sudah ada untuk ditahapkan pada dunia nyata dan dapat mengutungkan bagi berbagai pihak.

2. Bagi Peneliti Lain

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan ilmu pengetahuan dalam bidang ilmu Manajemen Informatika dan dapat menjadi bahan referensi dalam kajian yang sama.

3. Bagi Penulis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat 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.

1.5. Batasan Masalah

Untuk mengkaji suatu permasalahan yang di hadapi oleh Kantor Cabang PT. JAMSOSTEK (PERSERO) MAJALAYA Bandung tersebut dalam hal ini penulis membatasi permasalahan yang akan di bahas, agar pembahasan dan penyusunan dapat di lakukan secara terarah dan tercapai dengan tujuan yang di hadapkan serta untuk menghindari luasnya masalah. Maka penulis membatasi masalah yang akan di bahas yaitu:

1. Membahas *Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Online* (SIPT Online) yang berfokus pada sistem informasi pelayanan JHT, JKK, JK, JPK yang sudah terintegrasi menyeluruh dan online di Kantor Cabang PT. JAMSOSTEK (PERSERO) MAJALAYA Bandung.
2. Dari beberapa dimensi kualitas *software* yang dikemukakan para pakar hanya 5 yang penulis pergunakan untuk menguji kualitas *software* dikarenakan tidak semua dimensi kualitas *software* yang ada dapat digunakan dan sesuai untuk menguji kualitas SIPT Online (*Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Online*). Adapun 5 dimensi tersebut yaitu: *Correctness, Reliability, Efficiency, Integrity, Usability.*

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Tempat dimana penulis melakukan penelitian mengenai Implementasi Sistem Informasi SIPT Online (*Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Online*) Terhadap Kinerja Karyawan adalah di Kantor Cabang PT. JAMSOSTEK (PERSERO) MAJALAYA BANDUNG yang beralamat di Jl. SoekarnoHatta. No 592 Bandung.

Adapun rincian jadwal penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2
Jadwal Penelitian

NO	AKTIFITAS	TAHUN 2010-2011																							
		MARET				APRIL				MEI				JUNI				JULI				AGUSTUS			
		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	Observasi																								
2	Pemyusunan Proposal																								
3	Pengajuan Proposal																								
4	Penyusunan Skripsi																								
5	Seminar Riset																								
6	Sebar Kuesioner																								
7	Pengolahan Data																								
8	Sidang																								