

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sudah sangat pesat. Teknologi informasi dan komunikasi telah membawa dampak terhadap berbagai aspek kehidupan. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi serta meluasnya perkembangan infrastruktur teknologi, telah mengubah cara dan pola pikir serta aktivitas organisasi, industri, bahkan pemerintahan. Dengan semakin meningkatnya kebutuhan organisasi akan keberadaan teknologi informasi untuk dapat mencapai tujuan strategis dan proses bisnis organisasi, menjadi salah satu faktor pendorong pentingnya teknologi informasi (Kurniawati, Ria & David Manuputty, Augie , 2013).

Perusahaan baik swasta maupun milik pemerintah membutuhkan teknologi informasi untuk dapat mempermudah setiap proses bisnisnya serta mempermudah pengelolaan informasi secara tepat, cepat dan akurat. Penggunaan teknologi informasi yang baik akan memberikan nilai tambah terhadap perusahaan. Oleh karena itu, tata kelola teknologi informasi sangat diperlukan untuk menghasilkan teknologi informasi yang baik. Sehingga organisasi perlu melakukan penelitian pada strategi pelaksanaan, metode, pengukuran kinerja, keselarasan dan tata kelola teknologi informasi yang menunjukkan kebutuhan untuk organisasi. Dengan melakukan tata kelola teknologi informasi, organisasi dapat meningkatkan kualitas layanan teknologi informasi, mengurangi resiko, meningkatkan kinerja penghantaran nilai dan mengurangi biaya layanan teknologi informasi (Herlinudinkhaji,et all, 2015). Layanan Teknologi Informasi merupakan suatu komposit terpadu yang terdiri atas sejumlah komponen seperti proses manajemen, hardware, software, fasilitasi serta orang yang menyediakan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan tujuan manajemen (Evans & Macfarlane).

PT Perkebunan Nusantara X (PTPN X) adalah salah satu perusahaan milik negara yakni BUMN yang bertempat di Jl.Jembatan Merah No.3 - 11, Krembang Sel, Krembangan, Surabaya. Kantor Pusat PTPN X menggunakan

berbagai layanan teknologi informasi dalam menunjang proses bisnisnya, seperti: website, wifi, e-farming, SAP dan masih banyak otomatisasi lain yang digunakan. Tata kelola teknologi informasi dan audit juga sudah dilakukan pada PTPN X. Untuk audit layanan teknologi informasi pada PTPN X menggunakan framework(kerangka kerja) COBIT 5. Audit Sistem Informasi SI/TI adalah proses pengumpulan dan pengevaluasian bukti untuk menentukan apakah sistem informasi dapat melindungi aset, teknologi informasi yang ada telah memelihara integritas data sehingga keduanya dapat diarahkan kepada pencapaian tujuan bisnis secara efektif dengan menggunakan sumber daya secara efisien (Weber, 1988).

Menurut Ketua Divisi Perencanaan IT di PTPN X, langkah awal untuk melakukan proses audit adalah evaluasi terhadap layanan teknologi informasi yang digunakan. Proses evaluasi dilakukan untuk menganalisa apakah layanan teknologi informasi yang digunakan sudah memiliki kualitas, menciptakan kepuasan bagi penggunaannya serta sesuai antara persepsi pengguna dan harapan manajemen.

Kualitas merupakan faktor utama yang harus dimiliki perusahaan dalam memberikan produk atau layanannya. Secara subjektif, kualitas adalah sesuatu yang cocok dengan selera, namun secara objektif kualitas adalah suatu standar khusus dimana kemampuan atau kinerja, kehandalan dan karakteristiknya dapat diukur (Febriyanto, 2011). Kualitas sangat erat kaitannya dengan kepuasan pengguna, dimana ukuran kepuasan pengguna memberikan umpan balik mengenai seberapa baik perusahaan melaksanakan bisnis/ industrinya. Memberikan layanan yang berkualitas berarti memberikan layanan sesuai dengan harapan pengguna. Pengukuran kinerja layanan teknologi informasi menjadi hal yang sangat penting bagi manajemen untuk melakukan evaluasi terhadap performa layanan teknologi informasi di perusahaan dan perencanaan tujuan bagi layanan TI di masa mendatang.

Pada PTPN X proses evaluasi layanan TI masih dilakukan secara manual serta dalam pengolahan analisis dan pengukuran kualitas layanan teknologi informasi belum menggunakan metode. Oleh karena itu, diperlukan Sistem Analisis & Pengukuran Kualitas Layanan Teknologi Informasi

(SAKULATI), untuk membantu proses evaluasi serta untuk membantu memperoleh informasi adanya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Pembuatan Sistem tersebut, menggunakan Metode ServQual. Metode ServQual merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengetahui informasi yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pengguna berdasarkan persepsi dan harapan melalui 5 dimensi yang dimiliki oleh metode tersebut. Kualitas atribut layanan dapat diketahui dengan perhitungan gap analysis. Sehingga penggunaan sistem tersebut dapat dijadikan sebagai tolok ukur kinerja layanan teknologi informasi dan dapat membantu proses evaluasi dalam meningkatkan kualitas layanan teknologi informasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan, maka secara garis besar rumusan masalah yang diangkat dalam Praktek Kerja Lapangan ini sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang dan membangun sistem analisis & pengukuran kualitas layanan teknologi informasi (SAKULATI) pada PT Perkebunan Nusantara X.
2. Bagaimana menambahkan metode ServQual untuk mengukur kualitas layanan teknologi informasi pada PT Perkebunan Nusantara X.

1.3 Batasan Masalah

Dalam pelaksanaannya, Praktek Kerja Lapangan ini memiliki berbagai batasan masalah yaitu:

1. Membangun sistem analisis dan pengukuran kualitas layanan teknologi informasi pada Kantor Pusat PT Perkebunan Nusantara X.
2. Mengukur pada tingkat user satisfaction yang berkaitan dengan kualitas.
3. Menggunakan dimensi ServQual (Tangibles, Reliability, Responsivness, Assurance, Emphaty) untuk mengukur kualitas layanan teknologi informasi.
4. Menggunakan model ServQual untuk mempresentasikan hasil analisis dan pengukuran layanan teknologi informasi.
5. Menggunakan skala linkert.
6. Proses perhitungan menggunakan gap analysis.

7. Analisis kesenjangan yang dimaksud adalah analisis kesenjangan antara persepsi pengguna dengan harapan manajemen.

1.4 Tujuan

Sesuai dengan permasalahan yang ada, maka tujuan dari dibuatnya sistem ini sebagai berikut:

1. Merancang dan membangun sistem yang berfungsi sebagai alat bantu pelaksanaan evaluasi layanan teknologi informasi untuk mengukur kualitas layanan teknologi informasi pada PT Perkebunan Nusantara X.
2. Menambahkan metode ServQual pada sistem analisis & pengukuran kualitas layanan teknologi informasi berbasis web untuk mengukur kualitas layanan teknologi informasi pada PT Perkebunan Nusantara X.

1.5 Manfaat

Dalam pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan ini memiliki beberapa manfaat yaitu sebagai berikut:

1. Membantu pelaksanaan evaluasi layanan teknologi informasi pada PT Perkebunan Nusantara X.
2. Memberikan analisis serta pengukuran terkait kualitas layanan teknologi informasi pada PT Perkebunan Nusantara X.
3. Membantu pihak manajemen dalam membuat laporan terkait kinerja layanan teknologi informasi pada PT Perkebunan Nusantara X.
4. Membantu untuk mengetahui kepuasan pengguna layanan teknologi informasi pada PT Perkebunan Nusantara X secara efektif dan efisien.
5. Membantu proses evaluasi layanan teknologi informasi dengan perhitungan yang sesuai dengan model ServQual dan analisis gap untuk menentukan atribut mana yang perlu ditingkatkan dalam layanan teknologi informasi.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam laporan Praktek Kerja Lapangan ini, pembahasan disajikan dalam lima bab dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat dan sistematika penulisan yang digunakan dalam laporan Praktek Kerja Lapangan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang profil singkat PT Perkebunan Nusantara X dan menjelaskan tentang teori-teori yang menjadi acuan dalam pembuatan analisa dan pemecahan dari permasalahan yang dibahas meliputi Kualitas Layana, ServQual, Analisis GAP, database *MySQL*, bahasa pemograman PHP dll.

BAB III METODOLOGI PRAKTEK KERJA LAPANGAN

Bab ini berisi metodologi yang digunakan dalam melakukan penelitian meliputi pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan, metode pelaksanaan serta jadwal pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang pembahasan mengenai analisis sistem, perancangan sistem serta uji coba dan implementasi dan uji coba Sistem Analisis & Pengukuran Kualitas Layanan Teknologi Informasi PTPN X.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang dapat diambil dari keseluruhan isi dari laporan dan Praktek Kerja Lapangan serta saran yang disampaikan penulis dan perusahaan yang terkait untuk pengembangan sistem yang ada demi kesempurnaan sistem yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

Pada bagian ini akan dipaparkan tentang sumber-sumber literatur yang digunakan dalam pembuatan laporan.

LAMPIRAN

Pada bagian ini berisi tentang dokumentasi mengenai proses Praktek Kerja Lapangan dengan pihak perusahaan.