

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi yang semakin maju menuntun dunia usaha untuk bersaing secara kompetitif yang secara efektif dan efisien. Dengan adanya teknologi, perusahaan menerapkan sistem informasi untuk dapat mendukung proses bisnis agar semakin maju dan tidak ketinggalan dalam modernisasi dengan perusahaan pesaing. Perkembangan sistem informasi sampai saat ini telah mendukung proses teknologi di berbagai perusahaan, maupun di bidang kependidikan.

Saat ini banyak PT yang telah memperkenalkan teknologi informasi, mulai dari bagian administrasi dan penanganan kurikulum. Perkembangan ini merupakan bentuk adaptasi PT terhadap manajemen PT sehingga dapat memanfaatkan teknologi informasi dengan baik dan benar di dalam PT.

Seiring berjalannya waktu ke waktu dengan perkembangan ilmu teknologi yang semakin canggih, bahkan dalam dunia pekerjaan juga sudah mengembangkan teknologidalam melancarkan setiap kegiatan, aktivitas utama dalam instansi dunia kerja sesuai dengan fungsi utamanya yaitu sebagai penyelenggara perusahaan. Dalam pelaksanaan layanan pekerjaan atau juga manajemen perusahaan ini perlu adanya penggunaan teknologi informasi yang

dapat mendukung kecepatan, kemudahan dan kenyamanan dalam layanan perusahaan, sehingga kualitas perusahaan serta dalam penanganan manajemen perusahaan dapat diberikan kepada kepada karyawan maupun tenaga yang bertugas di perusahaan tersebut.

PT. Siantartop Padang merupakan salah satu PT yang berada di kota padang, dimana PT ini sendiri merupakan salah satu PT yang telah bertaraf standar nasional yang menggunakan *website* sebagai sarana untuk memberikan informasi kepada pengguna ataupun masyarakat umum yang ingin mencari informasi tentang PT. Siantartop Tbk Cabang Sumatera Barat.

Adapun informasi yang dapat dilihat di *website* PT. Siantartop Padang diantaranya lokasi perusahaan, profil perusahaan dan tenaga kerja, info lowongan kerja, pengumuman yang berkaitan dengan PT dan juga pelaksanaan kegiatan pekerjaan.

Sebagai media informasi dan juga media promosi PT, *website* PT. Siantartop Tbk cabang sumatera barat harus mempunyai kualitas yang baik dalam memberikan informasi sebagai salah satu bentuk pelayanannya.

Menurut Siregar & Fitriawan (2018) "*website* merupakan sebuah fasilitas yang menawarkan ruang bincang, email, maupun pesan instan dimana pengguna internet dapat menjelajah *world wide web* dengan menggunakan *software browser* untuk mendapatkan berbagai macam informasi, hiburan, maupun kepentingan bisnis". Tujuan dari adanya *website* adalah untuk menyampaikan konten kepada konsumen serta melengkapi proses transaksi.

Semakin cepat dan dapat diandalkan dua tujuan tersebut, maka semakin efektif suatu *website* dari *perspektif e-commerce* (Yudhiono et al, 2017). Situs *web (website)* adalah sekumpulan halaman *web* yang terhubung pada sebuah halaman utama (*homepage*). Halaman utama adalah dokumen pada *web* yang diformat menggunakan *hypertext* dengan link yang menghubungkan satu dokumen dengan dokumen lainnya, seperti suara, video, atau animasi.

Penelitian ini mengambil studi kasus pada *website* PT. Siantartop Tbk Cabang Sumatera Barat dengan alasan agar PT. Siantartop Tbk Cabang Sumatera Barat sebagai pengelola *website* dapat mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan *website* nya. Dengan alasan tersebut maka penulis bermaksud meneliti kepuasan pengguna *website* PT. Siantartop Tbk Cabang Sumatera Barat dengan menggunakan metode *Framework Cobit 5.0* dengan mengukur tingkat kepentingan dan kepuasan pada pengguna.

Dalam hal ini untuk dapat mendukung dalam penggunaan sistem layanan informasi PT. Siantartop Padang maka perlu dilakukan sebuah standar yang bisa membantu agar terjadi pengukuran yang *valid* dan *reliable* dengan melakukan analisa kualitas sistem layanan informasi menggunakan standar *Cobit 5.0 (control objectives for information and related technology)* yang dipilih karena kerangka kerja *Cobit 5.0* dapat memberikan gambaran penting detail mengenai strategi dan *control* dalam pengaturan proses teknologi informasi yang mengetahui keadaan yang sedang terjadi di dalam PT. Siantartop Tbk Cabang Sumatera Barat mengenai perkembangan penggunaan teknologi informasi dalam manajemen pelayanan perusahaan.

Oleh karena itu, judul yang diangkat oleh peneliti dalam penulisan laporan praktek lapangan ini berjudul **“ANALISA MENENTUKAN KUALITAS SISTEM INFORMASI ABSENSI KARYAWAN BERBASIS WEB MENGGUNAKAN *FRAMEWORK COBIT 5.0* (STUDI KASUS. PT. SIANTARTOP TBK CABANG SUMATERA BARAT)”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah disajikan di atas, maka dapat dirumuskan masalahnya yaitu :

1. Bagaimana kegiatan pemantauan dan evaluasi pengukuran kualitas sistem layanan informasi ini dilakukan dengan analisa tingkat kepuasan pengguna sistem pada PT. Siantartop Tbk Cabang Sumatera Barat berdasarkan *Framework Cobit 5.0*.
2. Bagaimana membuat acuan dokumen sebagai laporan rekomendasi analisis dan hasil temuan dari proses pengukuran kualitas sistem tersebut.
3. Apa saja tantangan yang dihadapi dalam mengimplementasikan dan menjaga kualitas sistem informasi absensi karyawan menggunakan *Cobit 5.0*.
4. Bagaimana dampak penerapan *Cobit 5.0* terhadap efisiensi, keandalan, dan keamanan sistem informasi absensi karyawan.

5. Bagaimana persepsi pengguna terhadap kualitas dan kinerja sistem informasi absensi karyawan setelah menerapkan *Cobit 5.0*.

### **1.3 Hipotesis**

Hipotesa penelitian merupakan jawaban sementara terhadap pertanyaan yang dikemukakan dalam perumusan masalah. Berdasarkan permasalahan di atas, karena komputer merupakan suatu sarana pengolahan data yang baik dalam manipulasi data sehingga menghasilkan informasi yang diharapkan, maka dugaan sementara dari penelitian yang telah dirumuskan di atas, dapat ditarik suatu hipotesis yaitu:

1. Mengevaluasi kualitas sistem dengan metode *Framework Cobit 5.0* dilakukan dengan melakukan observasi, kuesioner dan wawancara dengan narasumber yang telah ditentukan.
2. Dengan melakukan analisa terhadap kualitas sistem/ program, maka diharapkan kepada administrator program sadar akan kekurangan yang ada pada pogram.
3. Dengan dilakukan penelitian ini dan jika sudah mendapatkan hasil diharapkan administrator program dapat memperbaiki kekurangan-kekurangan program yangtelah diterapkan sehingga fungsi dari program itu sendiri dapat berjalan dengan baik.

4. Tidak ada perbedaan yang signifikan dalam hambatan dan tantangan yang dihadapi dalam mengintegrasikan *framework Cobit 5.0* ke dalam sistem informasi absensi karyawan berbasis *web*.
5. Tidak ada pengaruh signifikan dari penerapan *framework Cobit 5.0* terhadap kematangan (*maturity level*) berbagai domain dalam sistem informasi absensi karyawan berbasis *web*.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Adapun Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sistem informasi yang diteliti merupakan sistem layanan informasi berbasis *web* PT. Siantartop Tbk Cabang Sumatera Barat.
2. Kajian Penelitian hanya akan difokuskan pada Framework Cobit 5.0 dengan 4 domain.
3. Analisis yang digunakan adalah metode penilaian dengan pendekatan yang diambil berdasarkan tingkat kepuasan pengguna.

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah memberikan penilaian atau evaluasi dari pengukuran kualitas sistem layanan informasi yang telah berjalan guna mengetahui sejauh mana tingkat pemanfaatan pengujian kualitas suatu sistem informasi.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Memberikan informasi yang di dapatkan agar sesuai dengan data yang di peroleh.
2. Mengetahui tata cara melakukan pengukuran analisa kualitas sistem informasi dengan menggunakan *Framework Cobit 5.0*.
3. Meningkatkan dan memperluas wawasan mahasiswa serta menerapkan ilmu yang di dapat untuk membentuk suatu keterampilan dan kemampuan peneliti.

## **1.7 Gambaran Umum PT. Siantartop Tbk Padang**

PT. Siantartop Tbk Padang merupakan sebuah PT. yang bergerak di bidang makanan ringan. PT. Siantartop Tbk Padang beralamat di Jl Hangtua No.201 A Kota Padang Provinsi Sumatera Barat.

### **1.7.1 Sejarah Singkat PT Siantartop Tbk Padang**

PT. Siantartop Padang merupakan suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang industri dan makanan ringan (*food industries*) perusahaan ini, berlokasi di Jl Medan Tanjung Morawa Km 125, Desa Bangun Sari, Kabupaten Deli Serdang.

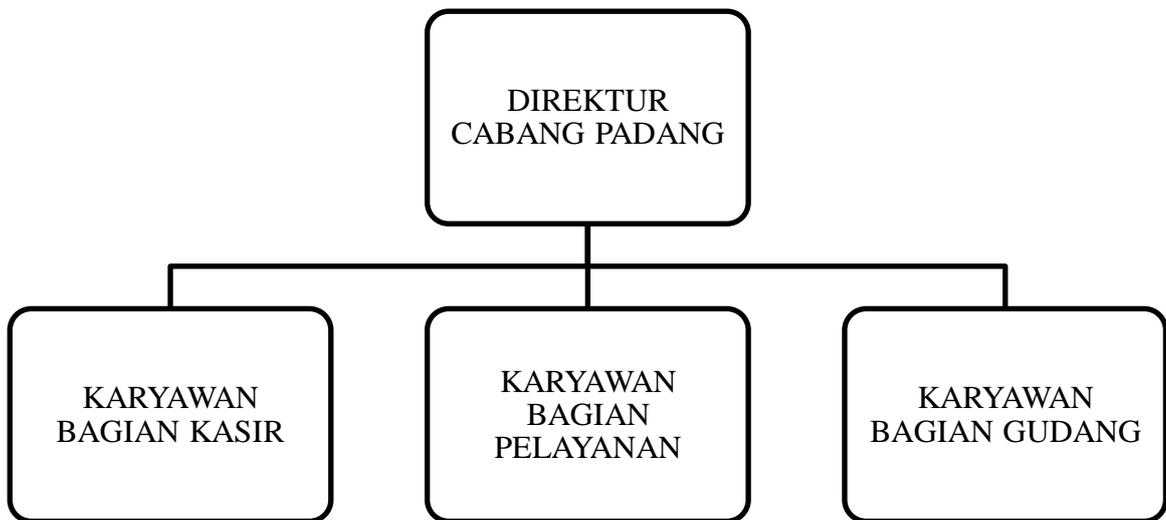
PT. Siantartop Tbk dimulai dari bentuk industry rumah tangga yaitu pada tahun 1972 di Sidoarjo dengan produk yang pertama kali di buat adala kerupuk ubi dengan jumlah karyawan 5 orang.

Seiring dengan berjalannya waktu bertambahnya jenis produk yang dihasilkan dan juga jumlah permintaan sehingga pada tahun 1987 didirikan suatu pabrik dalam skala yang cukup besar dengan nama PT. Siantartop Tbk yang berlokasi di Sidoarjo (Surabaya). Perusahaan semakin berkembang pesat dan pada tahun 1996 mencatatkan sahamnya di lantai Bursa Efek Jakarta (Sekarang Bursa Efek Indonesia).

Pengembangan usaha dan pendistribusikan produk yang dihasilkan pada tahun 1997. PT. Siantartop Tbk melakukan ekspansi ke pulau Sumatra, Khususnya ke Sumatra Utara, Sehingga pada tahun 1997 di bangun pabrik di Jalan Raya Medan Tanjung Morawa Km 12,5 Desa Bangun Sari Kabupaten Deli Serdang dan mulai beroperasi tahun 1998, dimana jenis produk yang dihasilkan yaitu Biskuit, Mie goreng, Mie Spix dan kemudian bertambah lagi hingga pada saat ini ada sekitar kurang lebih 30 jenis produk. Selain mengembangkan pasar dalam negeri perusahaan.

### **1.7.2 Struktur Organisasi**

Struktur organisasi terdiri dari unsur-unsur yang membentuk suatu perusahaan, yang memperjelas kedudukan setiap jabatan, termasuk pembagian hak dan kewajiban pekerjaan di dalamnya. Tanpa organisasi yang terstruktur, perusahaan dapat mengalami kekacauan terutama dalam pembagian tugas. Berikut Struktur Organisasi Pt. Siantartop Tbk Padang:



**Gambar 1.1 Struktur Organisasi PT. Siantartop Tbk**

### **1.7.3 Pembagian Tugas Dan Wewenang**

Berdasarkan gambar 1.1 maka tugas dan tanggung jawab masing-masing unit kerja dapat di uraikan sebagai berikut:

#### **1. Direktur Cabang Padang**

- a. Menyusun rencana yang akan di lakukan agar PT Cabang Padang yang di kelola dapat maju dan berkembang.
- b. Memotivasi karyawan untuk dapat bekerja dengan giat dan tekun.
- c. Memberikan tugas kepada karyawan.
- d. Membina karyawan agar dapat melaksanakan tugas dan wewenang masing-masing dan menyusun fungsi manajemen secara baik.

## 2. Karyawan Bagian Kasir

- a. Melakukan transaksi penjualan di PT.
- b. Melakukan packingan pembelian produk pelanggan.
- c. Melakukan pengecekan barang yang di pesan oleh pelanggan sebelum diserahkan.
- d. Mencatat data penjualan dan merekapnya sebelum di serahkan kepada atasan

## 3. Karyawan Bagian Pelayanan

- a. Memberikan pelayanan kepada pelanggan dan memberikan label pada produk.
- b. Tanggap terhadap pelanggan yang sedang bingung memilih produk ataupun mencari yang di butuhkan.
- c. Mendisplay produk di rak, karyawan bertugas menata produk-produk dibagian rak ataupun cadangan.

## 4. Karyawan Bagian Gudang

- a. Memantau stok gudang barang yang keluar maupun yang masuk.
- b. Mengeluarkan stok barang yang habis di pajangan.
- c. Mengontrol kualitas barang yang masuk ke gudang.
- d. Bertanggung jawab penerimaan dan menyimpan stok barang.