

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dengan 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 teknologi dalam 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 yan

bertugas di perusahaan tersebut. Teknologi informasi saat ini sangatlah baik dan penting perannya dalam dunia perusahaan terlebih-lebih dalam dunia Pendidikan yang perannya sangat penting dalam menangani manajemen sekolah yang tiap saat dapat berubah dan mengalami perubahan atau perkembangan yang signifikan dalam waktu ke waktu. Saat ini Teknologi Informasi telah banyak dimanfaatkan oleh instansi-instansi perusahaan, sehingga dapat memudahkan karyawan maupun pekerja terbantu dalam menjalankan tugas di kantor maupun dalam masalah manajemen kantor yang sering sekali mengalami kendala dalam mengakses sesuatu web yang akan digunakan.

Sistem Informasi merupakan salah satu solusi dari permasalahanpermasalahan yang dihadapi organisasi, dan berguna untuk menghadapi tantangan di masa sekarang (Rahat, 2005). Sistem Informasi berperan penting untuk proses pengambilan keputusan, oleh karena itu diperlukan informasi yang relevan dengan kebutuhan organisasi(Romney dan Paul,2012).

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 SINARTOP 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 diandalkannya dua tujuan tersebut, maka semakin efektif suatu website dari perspektif e-commerce (Yudhiono, 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 SIANTAROP TBK CABANG SUMETRA 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 SUMAETRA BARAT dengan menggunakan metode *Framework SERVQUAL* dengan mengukur tingkat kepentingan dan kepuasan jasa terhadap 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 *SERVQUAL* yang dipilih karena kerangka kerja *SERVQUAL* 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 SERVQUAL  
(STUDI KASUS PT SIANTARTOP TBK CABANG SUMAETRA  
BARAT)”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari identifikasi masalah tersebut, maka dapat dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kegiatan pemantauan dan evaluasi pengukuran kualitas Sistem Layanan Informasi ini dilakukan dengan Analisa tingkat kepuasan pengguna sistem pada PT. SIANTARTOP TBK CABANG SUMAETRA BARAT berdasarkan framework SERVQUAL?
2. Bagaimana membuat acuan dokumen sebagai laporan rekomendasi berdasarkan analisis dan hasil temuan dari proses pengukuran kualitas sistem tersebut?
3. Analisis yang digunakan adalah metode penilaian dengan pendekatan yang diambil berdasarkan tingkat kepuasan pengguna.

## 1.3 Hipotesa

Dari permasalahan yang telah dirumuskan di atas, dapat ditarik suatu hipotesis yaitu:

1. Mengevaluasi kualitas sistem dengan metode FRAMEWORK SERVQUAL 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 program.
3. Dengan dilakukan penelitian ini dan jika sudah mendapatkan hasil diharapkan administrator program dapat memperbaiki kekurangan-kekurangan program yang telah diterapkan sehingga fungsi dari program itu sendiri dapat berjalan dengan baik.
4. Diharapkan dengan adanya SERVQUAL yang dapat mengatasi masalah untuk membantu PT SIANTARTOP TBK CABANG SUMATERA BARAT dalam menentukan proses absensi pegawai dengan cepat dan akurat.

#### **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 SUMAETRA BARAT
- 2 Kajian Penelitian hanya akan difokuskan pada Framework SERVQUAL
- 3 Analisis yang digunakan adalah metode penilaian dengan pendekatan yang diambil berdasarkan tingkat kepuasan pengguna.

## 1.5 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam 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

### 1. Bagi peneliti

- a. Memberikan informasi yang di dapatkan agar sesuai dengan data yang di peroleh.
- b. Mengetahui tata cara melakukan pengukuran Analisa Kualitas Sistem Informasi dengan menggunakan Framework SERVQUAL.
- c. Meningkatkan dan memperluas wawasan mahasiswa serta menerapkan ilmu yang di dapat untuk membentuk suatu keterampilan dan kemampuan peneliti.

### 2. Bagi Perusahaan

- a. Dapat meningkatkan pengalaman pelanggan dengan mempermudah pelanggan dalam memesan, mengurangi waktu tunggu dengan sistem antrian yang efisien, dan menawarkan opsi pembayaran yang nyaman.
- b. Sistem informasi memungkinkan Bofet Mulia mengelola inventaris produk dengan lebih efisien.
- c. Sistem yang dirancang memberikan fleksibilitas untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan bisnis di masa depan.

## 1.7 Metodologi Penelitian

Dalam melakukan suatu penelitian diperlukan suatu metodologi, disini metodologi penelitian yang dilakukan peneliti adalah :

1. Penelitian lapangan (Field Research) Survei dilakukan langsung di lokasi penelitian untuk memperoleh data primer dengan menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi (pengamatan)

Mengumpulkan informasi melalui observasi langsung, kemudian menarik kesimpulan sebagai dasar perencanaan.

2. Wawancara (interview) kontak langsung dengan agensi untuk mendapatkan informasi.

2. Penelitian kepustakaan (library Research) Data dikumpulkan juga untuk data sekunder dengan membaca literatur online, catatan kuliah, buku dan artikel serta jurnal terkait penelitian.

3. Penelitian laboratorium (laboratorium penelitian) Data perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan adalah sebagai berikut:

#### A. Perangkat keras (hardware)

1. Laptop Asus Vivobook
2. Intel(R) Core(TM)
3. Memori 4 GB

#### B. Perangkat Lunak (software)

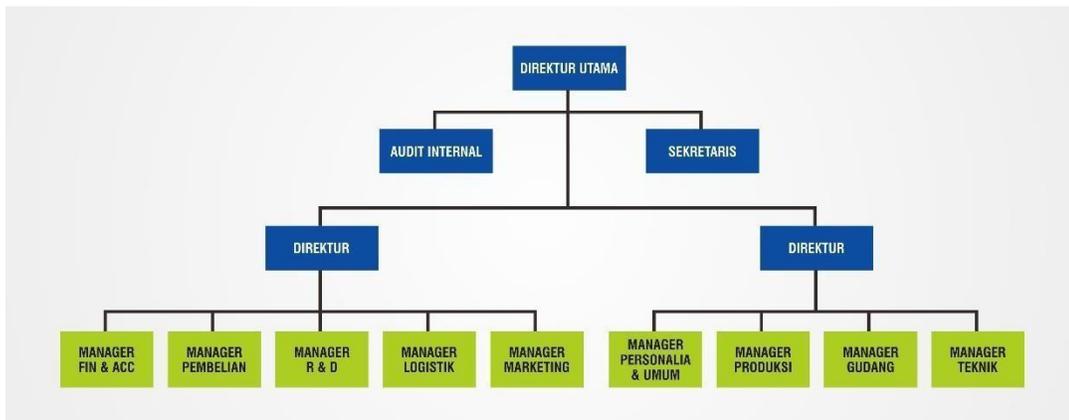
1. Sistem operasi Windows 7 (64-bit)
2. Microsoft Office 13
3. Google Chrome
4. Teks yang lebih tinggi
5. Basis data PHP dan MySQL
6. Mendeley
7. XAMPP

### **1.8 Tujuan Umum Perusahaan**

PT Siantartop Tbk didirikan dengan tujuan utama untuk menjadi perusahaan terkemuka dalam [sebutkan industri atau sektor spesifik] dengan menyediakan produk dan layanan berkualitas tinggi, mendorong inovasi, memberikan nilai tambah bagi pemangku kepentingan, meningkatkan kesejahteraan karyawan, berkontribusi pada pembangunan ekonomi, dan mengoptimalkan efisiensi operasional.

### 1.8.1 Struktur Perusahaan PT Siantartop

PT Siantartop Tbk didirikan dengan tujuan utama untuk menjadi perusahaan terkemuka dalam [sebutkan industri atau sektor spesifik] dengan menyediakan produk dan layanan berkualitas tinggi, mendorong inovasi, memberikan nilai tambah bagi pemangku kepentingan, meningkatkan kesejahteraan karyawan, berkontribusi pada pembangunan ekonomi, dan mengoptimalkan efisiensi operasional



Sumber : (PT SIANTARTOP,2024)

**Gambar 1.1 Struktur PT SIANTARTOP**

### 1.8.2 Tugas Dan Wewenang

Berdasarkan pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab masing-masing diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Direktur utama bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan-kegiatan dibidang administrasi keuangan, kepegawaian

dan kesertarian. Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan pengadaan dan peralatan perlengkapan. Merencanakan dan mengembangkan sumber-sumber pendapatan serta pembelanjaan dan kekayaan perusahaan Mengendalikan uang pendapatan, hasil penagihan rekening penggunaan air dari langganan. Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan dewan direksi. Dalam melaksanakan tugas-tugas Direktur Utama bertanggung jawab kepada Dewan Direksi. Memimpin seluruh dewan atau komite eksekutive. Memimpin rapat umum, dalam hal: untuk memastikan pelaksanaan tata tertib : keadilan dan kesepakatan bagi semua untuk berkontribusi secara tepat, mengarahkan diskusi kearah konsensus, menjalankan dan menyimpulkan tindakan dan kebijakan. Bertindak sebagai perwakilan organisasi dalam hubungannya dengan dunia luar.

2. Audit Internal bertanggung jawab untuk menguji dan mengevaluasi pelaksanaan pengendalian internal dan sistem manajemen resiko sesuai kebijakan perusahaan melakukan pemeriksaan dan penilaian atas efisiensi dan efektivitas dibidang keuangan, akuntansi, operasional, SDM, pemasaran, TI, dan kegiatan lainnya. Membuat laporan hasil audit dan menyampaikan laporan tersebut kepada direktur utama dan dewan komisaris. Wewenang mengakses seluruh informasi yang relevan tentang perusahaan terkait dengan tugas dan fungsinya. Melakukan komunikasi secara langsung dengan direksi, dewan komisaris, dan komite audit beserta anggota-anggotanya.
3. Sekretaris Tugas dan tanggung jawab sekretaris perusahaan:

- Mengikuti perkembangan pasar modal, khususnya mengenai perubahan hukum dan peraturan yang berlaku.
  - Memberi saran kepada direksi mengenai peraturaturan UU no.8/1995 tentang pasar modal dan peraturan pelaksanaannya.
  - Memfasilitasi dan mendokumentasikan risalah dari seluruh rapat umum pemegang saham dan rapat dewan., dan
4. Direktur bertanggung jawab untuk menetapkan prosedur kegiatan perusahaan ditiap-tiap manager untuk mencapai sasaran yang ditetapkan perusahaan. Menetapkan tujuan daari tiap-tiap manager yang ada. Mengawasi dan mengkoordinir kegiatan-kegiatan dari manager secara periodik dan pertanggungjawabannya. Sebagai pimpinan dari perusahaan. Mengadakkann pengangkatan, mutasi dan pemberhentian karyawan beserta gajinya
  5. Manager Fin & ACC mempunyai tugas-tugas sebagai berikut:
    - Bertanggung jawab kepada direktur.
    - Menyusun dan mengendalikan laporan keungan berdasarkan pencatatan yang telah dilakukan dan menyajikan tepat waktunya.
    - Menyusun laporan keuangan dan laporan operasi lainnya.
    - Bertang jawab atas pengawasan kas.
    - Bertanggung jawab atas pembayaran upah karyawan dan pembayaran utang.

6. Manager Pembelian Mempunyai kedudukan didalam organisasi perusahaan

dibawah direktur. Tugas pokoknya antara lain:

- Mengurus program pembelian dan mengkoordinasikan proses pelaksanaan pembelian dan pengangkutan hasil penjualan

7. Manajer R & D memiliki tugas-tugas sebagai berikut:

- Bagian R&D di suatu perusahaan bertanggung jawab untuk segala aktivitas riset dan pengembangan di perusahaan tersebut
- Bagian R&D juga bertanggung jawab untuk memastikan kualitas performasi dalam perusahaan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan perusahaan
- Bertanggung jawab mengelola sejumlah dana tertentu yang telah dianggarkan perusahaan untuk riset dan pengembangan. R&D melakukan test dan tak jarang membuat alat test sendiri dan terus mengembangkan teknologi baru untuk meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan perusahaan.
- Melakukan kerjasama dengan perusahaan berkaitan dengan pengadaan barang dan jasa untuk aktivitas riset dan pengembangan perusahaan.

8. Manager logistik Fungsi utama adalah melaksanakan tugas yang berhubungan dengan penjualan jasa yang ditawarkan, memastikan arus keluar dan masuk barang sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan perusahaan.

Tugasnya sebagai berikut :

- Melaksanakan tata administrasi penerimaan dan pengeluaran barang dari dan ke gudang sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang ditetapkan.
- Memberikan pengarahan kepada kepala bagian gudang, seperti melaksanakan tata penyimpanan barang di gudang, menjaga keamanan, kebersihan dan ketertiban gudang serta melakukan stock opname secara berkala sesuai yang telah ditetapkan
- Memeriksa dan memonitor terus menerus hasil pelaksanaan tugas bawahannya dan memberikan pengarahan kepada bawahannya
- Mengajukan permintaan penambahan stock kepada direktur utama Menjamin kerjasama yang konstruktif dengan bawahan, atasan, rekan kerja dan pihak luar yang relevan.

9. Manager marketing memiliki tugas-tugas sebagai berikut:

- Merencanakan jumlah penjualan lokal atau ekspor serta merencanakan sistem penyalurannya.
- Mengatur dan mempersiapkan surat-surat yang berhubungan dengan penjualan
- Membuat laporan dan mempertanggungjawabkan aktivitasnya kepada direktur.
- Mengadakan janji dengan pembeli atau agen yang ditunjuk

10. Manager personalia dan umum memiliki tugas pokok adalah sebagai berikut:

- Bertanggung jawab kepada direktur.

- Meletakkan dasar-dasar pembinaan administratif agar dapat melaksanakan personal policy yang baik.
- Menyelenggarakan dan mengatur urusan kepegawaian secara keseluruhan.
- Mengadakan seleksi atau penerimaan pegawai serta menempatkan kedudukan pegawai baru.
- Menangani hal-hal umum lainnya yang bukan merupakan wewenang bagian lain.

11. Manager produksi memiliki tugas sebagai berikut:

- Bertanggung jawab kepada direktur. Menyusun rencana produksi, pengaturan mesin, tenaga kerja agar dapat mencapai tingkat efisiensi yang optimal.
- Memproduksi barang sesuai dengan rencana, baik kuantitas, kualitas maupun ketepatan waktu.
- Mengikuti jalannya proses produksi dan menjaga mutu produk yang dihasilkan.

-

Membuat anggaran produksi. - Bertanggung jawab atas kelancaran produksi.

12. Manager Gudang Manajer gudang memiliki tugas-tugas sebagai berikut:

- Menyusun sistem administrasi penggudangan yang dapat menjamin kemurnian produk dan bahan yang disimpan serta menghindari terjadinya kontaminasi
- Melakukan pengadaan barang dalam gudang

- Bertanggung jawab terhadap kondisi barang dalam gudang

13. Manager Teknik Tugas Pokok : Mengelola teknologi dan sarana untuk mendukung kegiatan operasi. Tanggung Jawab : Ketersediaan teknologi dan sarana yang dibutuhkan dalam upaya mendukung kegiatan operasi. Wewenang :

- Mengatur pemanfaatan teknologi dan sarana di wilayah.
- Mengatur anggaran pengadaan dan pemeliharaan TEKSAR.