

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 kenavigasian. Saat ini banyak perusahaan yang telah memperkenalkan teknologi informasi, mulai dari bagian informasi dan komunikasi. Perkembangan ini merupakan bentuk adaptasi distrik navigasi terhadap manajemen system layanan informasi sehingga dapat memanfaatkan teknologi informasi dengan baik dan benar, dalam menunjang keselamatan pelayaran.

Seiring berjalannya waktu ke waktu dengan perkembangan ilmu teknologi yang semakin canggih, bahkan dalam dunia kenavigasian juga sudah mengembangkan teknologi dalam meluncurkan setiap kegiatan, aktivitas utama dalam instansi distrik navigasi sesuai dengan fungsi utamanya yaitu sebagai penunjang keselamatan pelayaran dalam system layanan informasi Distrik Navigasi Tipe A kelas II Teluk Bayur. Dalam pelaksanaan layanan keselamatan pelayaran atau juga manajemen layanan informasi ini perlu adanya penggunaan teknologi informasi yang dapat mendukung kecepatan, kemudahan dan kenyamanan dalam layanan kenavigasian, sehingga kualitas bernavigasi dalam

penanganan manajemen layanan informasi dapat diberikan kepada kepada nakhoda kapal maupun tenaga kerja Distrik Navigasi Tipe A kelas II Teluk Bayur yang bertugas di distrik navigasi tersebut.

Teknologi informasi saat ini sangatlah baik dan penting perannya dalam dunia perusahaan terlebih-lebih dalam dunia kenavigasian yang perannya sangat penting dalam menangani keselamatan pelayaran 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 distrik navigasi sehingga dapat memudahkan pegawai maupun nakhoda dalam menjalankan tugas di wilayah distrik navigasi maupun dalam masalah manajemen layanan informasi yang sering sekali mengalami kendala dalam mengakses sesuatu layanan komunikasi yang akan digunakan.

Sistem informasi dan teknologi informasi berkembang dengan pesat dalam pemanfaatanya untuk menunjang aktivitas masyarakat di era serba digital. Hal ini dapat kita amati dengan peran teknologi sangatlah penting dalam menunjang kegiatan operasional sebuah perusahaan dan organisasi dalam menjalankan proses bisnis(Aditya & Jaya, 2022).

Sistem informasi adalah suatu metode yang menunjang kegiatan operasional dengan menyajikan informasi yang diperlukan oleh organisasi. Dalam prosesnya, terdiri dari tahapan input yang menghasilkan laporan, kemudian tahap penyimpanan yang berfungsi untuk mengelola, memelihara dan menyimpan data, kemudian tahap pengontrolan yang akan memberikan jaminan bahwa sistem informasi telah berfungsi sesuai dengan tujuan yang diharapkan (Mulyani et al., 2019).

Distrik navigasi tipe A kelas II teluk bayur sebagai unit pelaksana teknis dilingkungan direktorat jenderal perhubungan laut dalam rangka menunjang keselamatan pelayaran di Pelabuhan Teluk Bayur. Menggunakan *system layanan informasi* sebagai sarana untuk memberikan informasi kepada pengguna atau pun karyawan yang ingin mencari informasi tentang keselamatan pelayaran di Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Teluk Bayur. Sebagai media informasi dan juga *system layanan informasi* harus mempunyai kualitas system layanan yang baik dalam memberikan informasi sebagai salah satu bentuk pelayanannya.

Penelitian ini mengambil studi kasus pada *Sistem Layanan Informasi* yang berada pada *distrik navigasi* dengan alasan agar Distrik Navigai Tipe A Kelas II Teluk Bayur sebagai pengelola *Sistem Layanan Infomasi* dapat mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna terhadap *Sistem Layanan Infomasi* nya. Dengan alasan tersebut maka penulis bermaksud meneliti kepuasan pengguna terhadap *Sistem Layanan Infomasi* Distrik Navigai Tipe A Kelas II Teluk Bayur dengan menggunakan metode *Pieces Framework* dengan mengukur tingkat kepentingan dan kepuasan pada pengguna.

Dalam hal ini, untuk dapat mendukung dalam penggunaan sistem layanan informasi Distrik Navigai Tipe A Kelas II Teluk Bayur maka perlu dilakukan sebuah standar yang bisa membantu agar terjadi pengukuran yang *valid* dan *reliable* dengan melakukan analisa kualitas sistem layanan informasi menggunakan standar PIECES (*Performance, Information, Economy, Control, Efficiency and Service*) yang dipilih karena kerangka kerja PIECES dapat memberikan gambaran penting detail mengenai strategi dan control dalam pengaturan proses teknologi informasi yang mengetahui keadaan yang sedang

terjadi di dalam Distrik Navigai Tipe A Kelas II Teluk Bayur mengenai perkembangan penggunaan teknologi informasi dalam manajemen pelayanan navigasi.

Oleh karena itu, judul yang diangkat oleh peneliti dalam penulisan laporan Skripsi ini berjudul:

“ANALISA KUALITAS SISTEM LAYANAN INFORMASI PADA DISTRIK NAVIGASI MENGGUNAKAN METODE FRAMEWORK PIECES (STUDI KASUS DISTRIK NAVIGASI TIPE A KELAS II TELUK BAYUR)”

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana kegiatan pemantauan dan evaluasi pengukuran kualitas aplikasi sistem layanan informasi ini dilakukan dengan analisa tingkat kepuasan pengguna aplikasi pada Distrik Navigai Tipe A Kelas II Teluk Bayur berdasarkan kerangka kerja PIECES ?
2. Bagaimana membuat laporan berdasarkan analisis dan hasil temuan dari proses pengukuran kualitas aplikasi sistem layanan informasi tersebut?
3. Bagaimana menerapkan metode framework pieces dalam menganalisis kualitas aplikasi sistem layanan informasi pada distrik navigasi?
4. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas aplikasi sistem layanan informasi pada distrik navigasi?

5. Bagaimana mengidentifikasi kelemahan dan potensi perbaikan dalam aplikasi layanan informasi pada distrik navigasi menggunakan metode framework pieces?

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 tersebut adalah sebagai berikut:

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

1. Mengevaluasi kualitas aplikasi layanan informasi dengan metode FRAMEWORK PIECES dilakukan dengan melakukan observasi, kuesioner dan wawancara dengan narasumber yang telah ditentukan.
2. Dengan melakukan analisa terhadap kualitas aplikasi layanan informasi, 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. Implementasi perbaikan yang direkomendasikan berdasarkan analisis FRAMEWORK PIECES akan meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional aplikasi layanan informasi pada distrik navigasi.
5. Peningkatan kualitas aplikasi layanan informasi setelah implementasi perbaikan akan meningkatkan kepuasan pengguna dan kepercayaan terhadap sistem tersebut.

1.4 Batasan Masalah

Adapun Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sistem informasi yang diteliti merupakan aplikasi Layanan Informasi pada Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Teluk Bayur
2. Kajian Penelitian hanya akan difokuskan pada Framework PIECES dengan 6 domain.
3. Analisis yang digunakan adalah metode penilaian dengan pendekatan yang diambil berdasarkan tingkat kepuasan pengguna.
4. Pengumpulan data akan dilakukan melalui metode observasi, kuesioner, dan wawancara dengan pengguna sistem di Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Teluk Bayur.
5. Hasil analisis akan digunakan untuk menyusun dokumen laporan yang berisi rekomendasi perbaikan dan peningkatan kualitas sistem layanan informasi.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. 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

Adapun manfaat penelitian yang dapat diambil dalam penelitian ini yaitu:

a. Bagi Mahasiswa

1. Menambah pengalaman dan wawasan penulis dalam membangun sistem informasi.
2. Sebagai sarana bagi penulis dalam mengembangkan wawasan di bidang ilmu komputer.
3. Sebagai acuan bagi peneliti dalam mengembangkan sistem yang lebih baik lagi.

b. Bagi Kampus

1. Sebagai bahan untuk menambah referensi di Perpustakaan Universitas Putra Indonesia yptk Padang khususnya program studi sistem informasi.
2. Sebagai alat ukur untuk menilai pemahaman mahasiswa dalam melakukan penelitian.

c. Bagi Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Teluk Bayur

1. Memberikan informasi yang didapatkan agar sesuai dengan data yang diperoleh.
2. Mengetahui tata cara melakukan pengukuran Analisa Kualitas Sistem Informasi dengan menggunakan Framework PIECES.

1.7 Tinjauan Umum Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Teluk Bayur

Gambaran umum Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Teluk Bayur ini merupakan gambaran umum sistem informasi yang meliputi awal berdirinya distrik navigasi ini, struktur organisasi serta peran dan tanggung jawab semua pihak yang terlibat.

1.7.1 Profil dan Sejarah Distrik Navigasi

Sebagaimana yang kita ketahui bahwa 2/3 % tanah air Indonesia adalah lautan yang terdiri dari pulau-pulau. Karena itulah Indonesia disebut juga sebagai negara maritim, maka nenek moyang bangsa Indonesia adalah seorang pelaut. Mereka berlayar dari pulau ke pulau, hingga suatu saat perahu mereka mengalami kecelakaan dan gangguan. Mereka terdampar di suatu pulau yang tidak ada penghuninya. Timbullah ide mereka untuk meminta pertolongan dengan cara menyalakan api agar pelaut-pelaut lain segera menolong. Sejak kejadian itu mereka selalu membuat peraturan yang mana peraturan itu harus dipatuhi oleh setiap pelaut.

Setelah Indonesia merdeka terbentuklah “komando jenis perahu” yang berakhir sampai tahun 1970. Sesudah tahun 1970 diganti menjadi “Distrik Navigasi” Distrik Navigasi itu adalah suatu wadah yang mengelola sarana-sarana yang membantu terlaksananya atau tercapainya keselamatan dalam melaksanakan penghubungan dari suatu tempat ke tempat lain hingga selamat sampai di tempat tujuan. Sarana-sarana yang membantu tercapainya keselamatan dalam melaksanakan hubungan dari satu tempat ke tempat lain atau dari pulau ke pulau adalah :

1. Menara Suar, bahwa menara suar itu harus dijaga setiap saat, yang berfungsi untuk memberi kode atau simbol kepada semua pelaut dan harus dihidupkan selalu agar tidak terjadi kecelakaan dalam pelayaran.
2. Rambu Suar, bahwa rambu suar ini tidak perlu dijaga setiap saat, sedangkan fungsinya adalah sama dengan fungsi menara suar.
3. Pelampung Suar, bahwa pelampung suar ini berfungsi untuk menunjukkan arah pelayaran bagi semua pelaut.

Dalam melaksanakan fungsinya sebagai penunjuk arah pelayaran bagi semua pelaut maka pelampung suar terdiri atas beberapa sistem yaitu :

- A. Sistem pelampungan A, sistem ini adalah sistem gabungan dari cardinal dan lateral, sistem inilah yang dipakai di Indonesia.
- B. Sistem pelampungan B, sistem ini adalah sistem gabungan dari lateral dan cardinal, sistem ini kebanyakan dipakai di negara-negara Eropa.

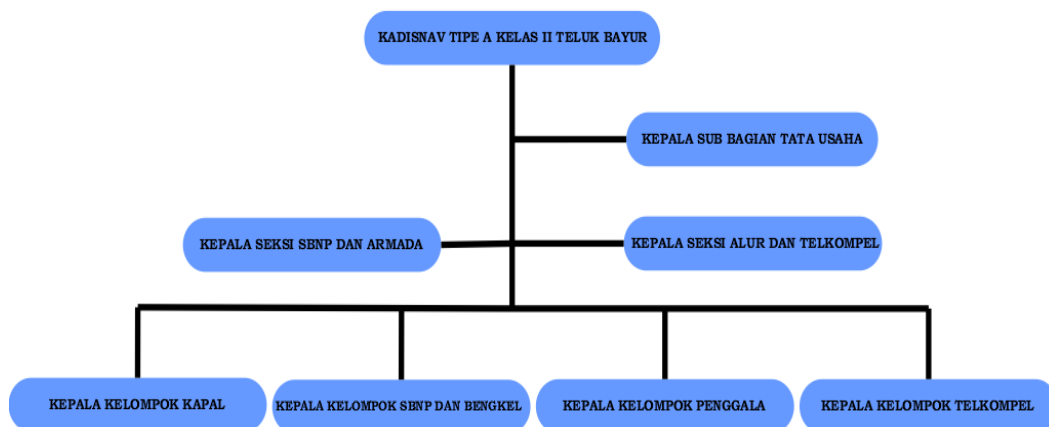


Gambar 1.1 : Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Teluk Bayur

Sumber : Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Teluk Bayur

Kantor Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Teluk Bayur sebagai Unit Pelaksana Teknis dilingkungan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut dalam rangka menunjang keselamatan pelayaran di Pelabuhan Teluk Bayur, mempunyai peranan yang penting dalam penyelenggaraan bidang kenavigasian dengan mengoperasikan sarana instalasi menara suar, instalasi stasiun radio pantai, instalasi kapal negara, instalasi bengkel navigasi dan instalasi pengamatan laut untuk kepentingan keselamatan pelayaran.

1.7.2 Struktur Organisasi



Gambar 1.2 : Struktur Organisasi Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Teluk Bayur

Sumber : Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Teluk Bayur

Secara garis besar, struktur organisasi perusahaan merupakan suatu susunan yang berisi pembagian peran dan tugas setiap orang berdasarkan jabatan yang ditetapkan di perusahaan tersebut. Umumnya, struktur perusahaan disusun dalam bentuk bagan dengan garis hierarki yang berisi deskripsi dari tiap komponen perusahaan. Dengan adanya struktur organisasi perusahaan, setiap individu yang bekerja di perusahaan memiliki peran dan tugas masing-masing.

Tujuan utama dari struktur organisasi perusahaan adalah agar perusahaan lebih mudah membagikan tanggung jawab kepada setiap individu dalam bekerja. Selain itu, struktur organisasi juga membantu perusahaan untuk menempatkan individu yang memiliki potensi sesuai dengan bidang keahliannya. Di balik sebuah perusahaan yang sukses, umumnya terdapat struktur organisasi yang tertata jelas dan dijalankan sebagaimana mestinya.

1.7.3 Tugas dan Wewenang

Berdasarkan struktur organisasi pada Gambar 1.2 maka tugas dan tanggung jawab masing – masing bagian yang terdapat pada Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Teluk Bayur di uraikan sebagai berikut:

1. Kadisnav Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Teluk Bayur

Tugas:

- a. Melaksanakan penyusunan rencana dan program pengoperasian, serta Pengawasan sarana bantu navigasi pelayaran, Telekomunikasi pelayaran, kapal Negara kenavigasian, Fasilitas pangkalan, bengkel, pengamatan laut dan survey Hidrografi serta pemantauan alur dan perlintasan.
- b. Melaksanakan pengamatan laut dan survey hidrografi, sertapemantauan alur dan perlintasan.
- c. Melaksanaa urusan keuangan, kepegawaian, ketatausahaan, kerumahtanggan, hubungan masyarakat, pengumpulan dan pengolahan data, dokumentasi serta penyusunan laporan.

2. Kepala Sub Bagian Tata Usaha

Tugas:

- a. Membuat/ menyusun rencana dan program kerja sub bagian tata usaha sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- b. Membagi tugas dan memberi bimbingan kepada bawahan secara lisan maupun tulisan sebagai petunjuk pelaksanaan tugas.
- c. Melaksanakan pengawasan / evaluasi /monitoring terhadap pengelolaan dan penggunaan keuangan rutin.

3. Kepala Seksi SBNP dan Armada

Tugas:

- a. Mengawasi semua perbaikan sarana bantu navigasi.
- b. Mengawasi perbaikan mesin - mesin diesel.
- c. Merawat sarana bantu navigasi.

4. Kepala Seksi dan Alur Telkompel

Tugas:

- a. Standby terus menerus pada frekuensi marabahaya internasional atau frekuensi yang digunakan dalam keadaan bahaya.
- b. Memantau prosedur komunikasi antar stasiun radio pantai, dan memantau pergerakan kapal disekitar cakupanVessel Traffic Service.
- c. Membuat pelaporan hasil pemantauan Vessel Traffic Service.

5. Kepala Kelompok Kapal

Tugas:

- a. Meyiapkan Peraturan - peraturan,petunjuk teknis dan instruksi - instruksi yang berhubungan dengan keselamatan bernavigasi kapal untuk para anak Buah Kapal dan Penumpang dinas.
- b. Melaksanakan pengawasan Umum atas semua kegiatan di kapal untuk meyakinkan akan keselamatan dan efisiensi kapal dalam operasi dan perawatan yang layak bagi kapal.
- c. Menjamin kapal akan berlayar dalam keadaan layak, memperhitungkan kondisi cuaca dan keelengkapan alat keselamatan.

6. Kepala Kelompok SBNP dan Bengkel

Tugas:

- a. Menyusun usulan kebutuhan Unit Bengkel.
- b. Menyusun daftar inventaris peralatan bengkel.
- c. Menyusun rencana pemeliharaan sarana dan prasarana unit bengkel.

1.7.4 Visi dan Misi Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Teluk Bayur

1.7.4.1 Visi

Penyelenggaraan program kegiatan Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Teluk Bayur “ Terwujudnya keselamatan dan keamanan pelayaran serta perlindungan lingkungan maritime di perairan Indonesia”

1.7.4.2 Misi

1. Menyelenggarakan kegiatan angkutan di perairan dalam rangka memperlancar arus perpindahan orang/dan atau barang melalui perairan dengan selamat, aman, cepat, lancar, tertib dan teratur, nyaman dan berdaya guna.
2. Menyelenggarakan kegiatan kepelabuhanan yang andal dan berkemampuan tinggi, menjamin efisiensi dan mempunyai daya saing global untuk menunjang pembangunan nasional dan daerah yang berwawasan nusantara.
3. Menyelenggarakan keselamatan dan keamanan angkutan perairan dan pelabuhan;
4. Menyelenggarakan perlindungan lingkungan maritim di perairan nusantara;
5. Melaksanakan konsolidasi peran masyarakat, dunia usaha dan pemerintah melalui restrukturisasi dan reformasi peraturan.