

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Menjelang era globalisasi dan pasar bebas dimana persaingan dalam dunia bisnis semakin tajam, semua perusahaan dituntut untuk mempersiapkan dan mengembangkan diri untuk mempertahankan eksistensinya dalam dunia bisnis. Hal tersebut dapat dicapai apabila perusahaan mempunyai suatu keunggulan bersaing dibandingkan dengan perusahaan-perusahaan lainnya.

Kunci untuk mendapatkan keunggulan bersaing dibandingkan dengan perusahaan lain adalah dengan mencapai tingkat kualitas secara keseluruhan. Pencapaian kualitas secara maksimal dapat dilakukan dengan mengelola seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan. Sumber daya-sumber daya tersebut antara lain adalah sumber daya manusia, sumber daya material, sumber daya mesin (termasuk fasilitas dan energi), sumber daya uang, dan sumber daya sistem informasi (McLeod, 2001, p5).

Sistem informasi mempunyai peranan penting dalam program pengembangan kualitas perusahaan karena sistem informasi digunakan dalam hampir diseluruh kegiatan operasional perusahaan (Laudon, 2002, p315). Sistem informasi dapat digunakan untuk mendukung perusahaan dalam setiap proses bisnis yang ada dan sebagai pendukung pengambilan keputusan sehari-hari.

Dalam setiap pengambilan keputusan yang dilakukan, diperlukan informasi yang mampu mendukung ketepatan pengambilan keputusan yang bersangkutan. Informasi

tersebut harus berkualitas tinggi dan mempunyai ciri-ciri antara lain tepat waktu, akurat, relevan, lengkap, dan berupa rangkuman (Hall, 2001, p187).

Pengaturan alur informasi dalam perusahaan biasanya dilaksanakan oleh satu departemen khusus, sebagai spesialis informasi, yang bertanggungjawab dalam penyediaan, pengembangan dan pemeliharaan sistem informasi yang ada. Efektivitas suatu Departemen Sistem Informasi diharapkan dapat menunjang kebutuhan pelayanan sistem informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan internal perusahaan, yang terdiri atas pengguna langsung dan pengguna tidak langsung dari aplikasi sistem informasi yang ada. Pengguna langsung adalah seseorang dalam perusahaan yang menggunakan aplikasi sistem informasi yang ada untuk mendukung operasi perusahaan sehari-hari dan dapat melaksanakan transaksi-transaksi terhadap aplikasi sistem informasi tersebut. Sedangkan pengguna tidak langsung adalah seseorang yang menerima manfaat dari aplikasi sistem informasi yang ada tanpa secara langsung menggunakan aplikasi sistem informasi yang ada.

PT Cipta Kreasisandang Mandiri (PT CKSM) sebagai perusahaan dagang yang memasarkan produk pakaian jadi dengan merek-merek yang sudah dikenal masyarakat saat ini menyadari bahwa dalam memasuki era globalisasi dan pasar bebas yang akan datang perusahaan perlu terus memperbaiki, meningkatkan dan menjaga konsistensi kualitas sumber daya perusahaan. Salah satu sumber daya penting yang perlu diperhatikan adalah sumber daya sistem informasi yang mempunyai peranan besar di hampir di setiap kegiatan operasional yang ada.

Dengan mengetahui tingkat produktivitas sumber daya sistem informasi yang ada diharapkan pihak manajemen dapat lebih memusatkan perhatian terhadap peningkatan produktivitas sistem informasi yang pada akhirnya akan berpengaruh pada peningkatan

kualitas perusahaan secara keseluruhan. Hal-hal tersebut yang melatarbelakangi diadakannya penelitian mengenai produktivitas sumber daya sistem informasi pada PT CKSM, dan menuangkannya dalam skripsi yang berjudul: **“Analisis Produktivitas Pemakaian Sumber Daya Sistem Informasi dengan Pendekatan Six Sigma (Studi Kasus: PT Cipta Kreasisandang Mandiri)”**.

## 1.2 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup penelitian ini dibatasi sebagai berikut:

1. Mengukur produktivitas pemakaian sumber daya sistem informasi, dilihat dari pemakaian aplikasi sistem informasi yang ada di perusahaan
2. Mengukur produktivitas pemakaian sumber daya sistem informasi oleh pemakai langsung dan pemakai tidak langsung, dengan menggunakan karakteristik kualitas seperti kualitas informasi, kehandalan sistem, dimensi waktu, dan pelayanan staf sistem informasi
3. Menggunakan pendekatan kualitas *Six Sigma* untuk mengukur tingkat kinerja sistem informasi dan diagram *Importance-Satisfaction* untuk menganalisis kualitas sistem informasi

## 1.3 Tujuan dan Manfaat

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Mengukur produktivitas pemakaian sumber daya sistem informasi dan mengintegrasikannya ke dalam nilai *Sigma* serta menganalisis hasil pengukuran dengan menggunakan diagram *Importance-Satisfaction*

2. Memberikan pemecahan berupa usulan-usulan terhadap hasil analisis produktivitas, yang diharapkan dapat meningkatkan produktivitas pemakaian sumber daya sistem informasi

Manfaat yang dapat diberikan dari dilaksanakannya penelitian ini adalah:

1. Mengetahui tingkat produktivitas pemakaian sumber daya sistem informasi
2. Membantu pihak manajemen dalam mengidentifikasi permasalahan yang berkaitan dengan produktivitas sistem informasi dan memberi alternatif pemecahan terhadap permasalahan yang ada
3. Membantu pihak manajemen dalam memutuskan perlu atau tidaknya mengembangkan sistem yang ada menjadi lebih produktif

#### **1.4 Metode Penelitian**

##### **1. Metode pengumpulan data**

###### **a. Studi Kepustakaan**

Pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka, yaitu membaca buku-buku yang berhubungan dengan topik dan masalah yang dihadapi seperti sistem informasi manajemen, sumber daya sistem informasi, dan *Six Sigma*. Buku-buku tersebut digunakan sebagai dasar penelitian dan alat pendukung penelitian.

###### **b. Studi Lapangan**

Untuk mendapatkan data dan informasi tentang keadaan sistem informasi dalam perusahaan, dilakukan studi lapangan yaitu dengan melakukan wawancara dan observasi ke perusahaan. Selain itu dilakukan juga penyebaran kuesioner kepada pemakai langsung maupun pemakai tidak langsung sistem informasi di dalam perusahaan, untuk

mengukur produktivitas pemakaian sumber daya sistem informasi dengan menggunakan karakteristik kualitas yang berkaitan dengan kepuasan atau kebutuhan *user*.

## 2. Metode analisis data

Dari hasil kuesioner yang didapat, dilakukan pengukuran terhadap karakteristik kualitas dengan menggunakan pendekatan kualitas *Six Sigma* sehingga menghasilkan nilai kuantitas dari pemakaian sistem. Setiap karakteristik kualitas yang ada dianalisis dengan menggunakan diagram *Importance-Satisfaction*.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penjabaran pokok-pokok bahasan yang ada dalam penulisan skripsi ini, dilakukan pembagian yang terdiri dari 5 bab yaitu:

#### BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan mengenai latar belakang penelitian, ruang lingkup penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, serta sistematika penulisan.

#### BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini akan membahas landasan teori, yang mencakup teori-teori umum mengenai komponen sumber daya sistem informasi, dan *End-User Computing*, produktivitas dan karakteristik kualitas, serta teori khusus mengenai pengukuran dengan pendekatan *Six Sigma* dan diagram *Importance-Satisfaction*.

### BAB 3 PERUMUSAN OBYEK PENELITIAN

Pada bab ini diuraikan mengenai obyek penelitian yaitu gambaran umum perusahaan, metode pengumpulan data, profil responden, penilaian karakteristik kualitas, analisis terhadap karakteristik kualitas, dan permasalahan yang dihadapi.

### BAB 4 ANALISIS PRODUKTIVITAS DAN USULAN PEMECAHAN MASALAH

Menguraikan tentang pengolahan data dengan pendekatan Six Sigma, analisis produktivitas setiap karakteristik kualitas, pembuktian masalah, usulan-usulan pemecahan masalah, penggunaan konsep pengendalian dokumen *Sales Order* beserta rencana implementasi dan perbandingan pemrosesan *Sales Order* lama dengan pemrosesan *Sales Order* baru menggunakan Lotus Notes.

### BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab terakhir ini berisi kesimpulan-kesimpulan berdasarkan uraian yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya dan saran-saran perbaikan yang mungkin dapat bermanfaat bagi peningkatan produktivitas sistem informasi pada PT CKSM.