

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Aplikasi sistem informasi, pengembangannya berawal pada aspek yang merupakan *core business* bagi setiap perusahaan, seperti; pengembangan produk, pengembangan sistem penjualan produk, dan sistem basis data. Hal ini menjadi landasan penting dalam pengembangan teknologi informasi pada setiap perusahaan untuk menghadapi pasar persaingan bisnis yang terbuka.

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (PT. Telkom) merupakan perusahaan penyelenggara informasi dan telekomunikasi (InfoComm) serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap (*full service and network provider*) yang terbesar di Indonesia. Melihat persaingan usaha yang tumbuh pesat, tentunya PT. Telkom dipacu untuk memiliki teknologi sistem informasi yang berkualitas dalam menjalankan *core business* perusahaan penyedia jasa, penjualan produk dan jaringan ini. Sebagai aplikasi sistem informasi utamanya, terdapat SSKA yang merupakan perangkat lunak berbasis jaringan yang bermanfaat untuk membantu *business process* dengan menggunakan teknologi informasi yang handal dan terbukti menjadikan PT. Telkom sebagai penyedia jasa telekomunikasi terbaik di tanah air.

Pengembangan sistem informasi merupakan hal mendasar dalam pembangunan usaha di era globalisasi. Teknologi informasi yang berkualitas

dapat terlihat pada kemampuannya dalam memberikan efektivitas penggunaan sistem informasi pada perusahaan seperti PT. Telkom, khususnya untuk mendukung kinerja *user* yang terkait dalam operasi bisnisnya.

Sistem informasi utama PT. Telkom adalah SISKKA (Sistem Informasi Kastomer) yang terintegrasi secara menyeluruh. Secara umum, SISKKA terbagi menjadi tiga modul, yaitu modul komersial, modul jaringan, dan modul *financial*. Aplikasinya dirancang menggunakan *OS Unix*, *Database Oracle 7.1*, dan *programming Pro-C* yang masih *text base*. Jenis penggunaanya (*user*) secara umum terdiri dari administrator (*super user*), *functional support*, dan *standard user*. Isi setiap profil tampilan SISKKA *user* berbeda sesuai posisi dan jabatannya. Secara umum, *middle management level* memiliki tampilan *menu optional* yang lebih kompleks, sementara *top* dan *low management level* hanya memiliki tampilan yang terbatas sesuai kebutuhan masing-masing.

Dalam interaksi langsung operasi bisnisnya untuk melayani konsumen terdapat dua bagian, yaitu *Access Network Operation (ANO)* dan *Customer Care Department (CC)* yang masing-masing juga terintegrasi dalam kesatuan sistem pada SISKKA. Informasi SISKKA yang ditampilkan juga berbeda sesuai dengan kebutuhan dan pembagian tanggungjawabnya. Semisal untuk *ANO*, informasi yang ditampilkan pada *user interface* adalah mengenai pemasangan jaringan, perbaikan gangguan, serta pemutusan jaringan yang bersifat teknis lapangan. Sedangkan pada *CC*, informasi yang ditampilkan adalah mengenai kebutuhan data registrasi pemasangan baru, keluhan pelanggan, serta permintaan perbaikan.

Perangkat IT utama segala informasi jaringan dan gangguan tersimpan pada SISKKA.

Suatu sistem dengan efektivitas yang baik sangat dibutuhkan sebagai modal awal integrasi informasi pada sebuah perusahaan, namun harus didukung juga oleh kemampuan kinerja *user* yang benar dan handal. Untuk mengelola kinerja *user* yang handal diperlukanlah pengendalian SDM yang tepat, serta pelatihan yang memadai.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka pada tugas akhir ini masalah yang dirumuskan adalah:

- a. Apakah ada korelasi antara efektivitas SISKKA dengan kinerja *user* pada PT. Telkom DATEL Jakarta Timur?
- b. Bagaimana korelasi di antara efektivitas SISKKA dengan kinerja *user* tersebut?
- c. Bagaimana pengaruh efektivitas SISKKA terhadap kinerja *user* tersebut?

## 1.3 Ruang Lingkup

Pada penulisan skripsi ini, pencakupan ruang lingkup dalam pembahasan penelitian dijabarkan sebagai berikut:

- 1) Melakukan pengukuran efektivitas SISKKA dan kinerja *user* SISKKA pada PT. Telkom DATEL Jakarta Timur dalam menjalankan kegiatan operasional bisnisnya

- 2) Pembatasan ruang lingkup penelitian dilakukan pada *department* yang berinteraksi langsung dalam melayani konsumen, yaitu *Access Network Operation Dept.* dan *Customer Care Dept.* di PT. Telkom DATEL Jakarta Timur (JakTim).

#### **1.4 Tujuan dan Manfaat**

Tujuan Penelitian adalah untuk mengetahui apakah ada korelasi antara efektivitas SSKA dengan kinerja *user*, kemudian meneliti ikatan korelasi antara efektivitas SSKA dengan kinerja *user* tersebut, dan meneliti bagaimana pengaruh efektivitas SSKA terhadap kinerja *user* pada PT. Telkom DATEL JakTim. Adapun manfaat-manfaat yang dapat diperoleh adalah sebagai berikut:

- 1) Memberikan gambaran hasil penelitian kepada PT. Telkom DATEL JakTim perihal efektivitas SSKA,
- 2) Memberikan gambaran hasil penelitian kepada PT. Telkom DATEL JakTim perihal kinerja *user* SSKA,
- 3) Memberikan gambaran hasil penelitian kepada PT. Telkom DATEL JakTim perihal korelasi efektivitas SSKA dengan kinerja *user*,
- 4) Memberikan gambaran hasil penelitian kepada PT. Telkom DATEL JakTim perihal pengaruh efektivitas SSKA terhadap kinerja *user*,
- 5) Secara akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada publik terutama bagi calon peneliti lain yang mungkin akan meneliti efektivitas sistem informasi dan kinerja *user* pada suatu perusahaan.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan skripsi ini terbagi menjadi lima bab dan tiap babnya terdiri dari beberapa sub bab untuk memudahkan didalam pembahasan masalah, adapun sistematika penulisan yang digunakan adalah sebagai berikut :

### **BAB 1           PENDAHULUAN**

Dalam bab ini mengemukakan latar belakang, identifikasi masalah yang akan diteliti, pembatasan masalah, perumusan masalah, ruang lingkup, tujuan dan manfaat dari penulisan skripsi, dan sistematika penulisan.

### **BAB 2           LANDASAN TEORI**

Pada bab ini akan dibahas mengenai penggunaan teori-teori dan rumus-rumus yang dapat digunakan sebagai landasan untuk mengolah data, memecahkan masalah dan analisis dalam skripsi.

### **BAB 3           METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini mengemukakan gambaran umum objek penelitian dan metodologi penelitian apa yang akan digunakan, serta penjelasan yang rinci tentang metodologi yang digunakan.

### **BAB 4           HASIL PENELITIAN**

Merupakan bab yang menganalisa dan membahas permasalahan yang ada. Bab ini membahas karakteristik responden, deskripsi data hasil penelitian, pengujian persyaratan analisis, pengujian hipotesis dan keterbatasan penelitian.

## **BAB 5           SIMPULAN, DAN SARAN**

Bab ini membahas kesimpulan-kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan bab-bab sebelumnya, implikasi-implikasi yang diperlukan serta saran-saran berdasarkan data-data secara empirik yang diharapkan dapat bermanfaat bagi *Binus University*.