

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Informasi merupakan suatu sumber daya yang paling utama dalam suatu organisasi perusahaan maupun instansi pemerintahan. Tanpa adanya informasi maka suatu organisasi tidak akan berjalan. Semakin kompleksnya aktivitas yang kompetitif menyebabkan kebutuhan akan informasi semakin meningkat. Informasi membawa peran penting dalam membantu memutuskan untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu serta menuntun siapapun dalam melaksanakan aktivitas sejalan dengan perkembangan zaman. Saat ini dan dimasa mendatang, perhatian terhadap sistem informasi akan terus meningkat. Peningkatan Penggunaan sistem informasi tidak lepas dari perhatian manajemen dalam organisasi.

Suatu organisasi harus selalu memperhatikan kualitas informasi yang dihasilkannya, karena akan sangat berpengaruh terhadap baik buruknya setiap keputusan yang diambil oleh pucuk pimpinan atau perilaku organisasi lainnya guna mencapai tujuan organisasi. Kedudukan informasi dalam suatu organisasi merupakan salah satu unsur penting yang memberi kemungkinan hidup, berkembang, dan memperlancar kegiatan organisasi, baik pada tingkat pembuatan kebijakan maupun pada tingkat operasional. Informasi yang berkualitas akan terbentuk dari adanya sistem informasi (SI) yang dirancang dengan baik.

Selain dalam menunjang proses pengambilan keputusan dan pengawasan, sistem informasi juga berperan membantu pimpinan dan anggota karyawan menganalisis permasalahan, menggambarkan hal-hal yang rumit. Informasi ditujukan bagi intern dan ekstern. Adapun kualitas informasi yang dibahas dalam penelitian ini adalah informasi yang disediakan bagi anggota. Melihat perannya begitu penting bagi suatu organisasi, maka informasi harus dikelola dengan baik sebagaimana sumber daya lainnya. Dalam organisasi membutuhkan anggota yang cakap untuk mengelola informasi agar organisasi dapat bertahan, tumbuh dan memiliki daya saing.

Setiap perusahaan atau instansi pemerintahan harus senantiasa menyediakan informasi yang berkualitas dan memadai. Informasi berkualitas ialah informasi yang akurat, tepat waktu, relevan dan lengkap diperlukan untuk pengambilan keputusan. Dalam hal tersebut didukung dengan penggunaan teknologi informasi yang memegang peranan penting dalam menghasilkan informasi.

Dalam era globalisasi sekarang ini teknologi informasi memegang peranan penting, dimana perkembangan teknologi informasi melaju sangat pesat. Hal ini ditunjukkan dengan pemanfaatan teknologi informasi pada kegiatan bisnis. Penerapan teknologi informasi (TI) tidak hanya pada sektor bisnis, tetapi pada sektor publik khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pada organisasi sektor publik seperti kepolisian tentu memerlukan suatu metode atau cara yang dapat memudahkan dalam memperoleh, menyimpan,

sekaligus mendapatkan data secara tepat, akurat dan cepat agar pencapaian tujuan suatu organisasi dapat tercapai. Organisasi atau instansi memerlukan suatu pola atau sistem yang dapat dengan mudah membantu dalam pelaksanaan fungsi-fungsi organisasi atau lembaga.

POLRI sebagai alat negara penegak hukum memiliki peranan penting dalam melindungi, mengayomi, melayani dan menegakkan hukum dimasyarakat. dalam menjalankan tugasnya sehari-hari tidak terlepas dari penggunaan teknologi dan informasi. Adapun peranan dari sistem teknologi dan informasi adalah untuk mendukung pelaksanaan tugas Polri di lapangan serta memberikan kemudahan bagi para pimpinan dalam mengambil keputusan. hal tersebut menuntut Polri untuk mengikuti dan berinovasi dalam pelaksanaan tugas-tugas kepolisian. Adapun Teknologi Informasi yang mendukung dalam menyelesaikan tugas-tugas di kepolisian diantaranya penggunaan Komputer, Pesawat Telepon, *Fax Mail*, *Radio Mobile*, HT (*Handy Talky*), AVLS (*Automatic Vehicle Location System*), dan Aplikasi Intelejen.

Kepolisian Resor Kota Cimahi merupakan bagian dari wilayah tugas di kota Cimahi dibawah Polda Jawa Barat. Didalam tugas kepolisian ada wilayah kerja yang melayani masyarakat dalam bidang administrasi maupun bentuk pengungkapan kasus baik pidana ataupun perdata. Adapun beberapa pelayanan publik yang diberikan Polres Kota Cimahi kepada masyarakat antara lain SKCK, Surat Rekomendasi

Siti Nurhaliza, 2014

Pengaruh Teknologi Sistem Informasi yang Digunakan Porli terhadap Kualitas Informasi

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Catatan Kriminal, Surat Ijin Jalan, Surat Ijin Keramaian, Surat Ijin Megemudi, Melayani Pengaduan secara langsung maupun tidak langsung dan penyampain informasi-informasi penting kepada masyarakat. Untuk menunjang itu semua diperlukan informasi yang akurat, relevan, tepat waktu dan lengkap sehingga informasi yang didapat cukup berkualitas.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Unit Humas, bahwa terdapat beberapa tugas-tugas dari anggota kepolisian yang belum optimal penanganannya, seperti halnya dalam perkara pidana sehingga masih dalam penyelidikan. Hal ini disebabkan belum optimalnya informasi yang didapat untuk menyelesaikan perkara yang terjadi. Informasi yang didapat perlu akurat, relevan, tepat waktu, dan lengkap sehingga informasi yang didapat cukup berkualitas. Begitu juga halnya dalam melaksanakan tugas pelayanan administrasi memerlukan informasi yang berkualitas dengan menggunakan teknologi informasi memudahkan pelayanan.

Untuk melihat seberapa besar kualitas informasi yang dihasilkan Polres Kota Cimahi, dengan penggunaan teknologi sistem informasi POLRI dilakukan prapenelitian dengan menyebarkan kuesioner pada responden sebanyak 30 Orang kesetiap Anggota satuan. Pengukuran teknologi sistem informasi tersebut diukur dengan menggunakan 5 indikator dari Jogiyanto (2005) yaitu 1) Perangkat Keras (*Hardware*), 2) Perangkat Lunak (*Software*), 3) Pengguna (*Brainware*), 4) Prosedur

(*Procedure*), 5) Jaringan Komunikasi. Selain itu dilakukan terhadap kualitas informasi menggunakan 4 indikator dari Raymond McLeod, Jr. Dan George P . Schell dimana kualitas informasi diukur dari : 1) Relevan (*relevance*), 2) Akurat (*accurate*), 3) Tepat Waktu (*timelines*), 4) Lengkap. Dengan demikian dari hasil pra-penelitian yang telah dilakukan untuk mengukur dan melihat sedikit gambaran dari penggunaan Teknologi Sistem Informasi terhadap Kualitas Informasi menurut persepsi Anggota Kepolisian di Resor Kotas Cimahi dapat terlihat secara singkat dari tabel 1.1 berikut ini:

**Tabel 1. 1**  
**Gambaran kualitas informasi**

No	Indikator Kualitas Informasi	Presentase Informasi Yang berkualitas (%)	Presentase Yang dihasilkan (persepsi pengguna) (%)
1.	Relevan ( <i>relevance</i> )	100%	45%
2.	Akurat ( <i>accurate</i> )	100%	32%
3.	Tepat Waktu	100%	50%
4.	Lengkap	100%	55%

Sumber: data prapenelitian 2014

Dari tabel 1.1 terungkap bahwa skor presentase dari 30 responden Indikator kualitas informasi pada unsur Akurat adalah 45%, relevan 32%, Tepat Waktu 50%, dan Lengkap 55% masih jauh dari Informasi yang berkualitas yaitu 100%. Selisih yang cukup jauh dengan kepentingan pengguna, sehingga dapat menghambat proses anggota dalam melaksanakan tugasnya maupun penanganan yang akan dikerjakan oleh anggota. penggunaan teknologi informasi yang belum lengkap dapat menghambat sistem informasi antara satuan sehingga kualitas informasi yang diharapkan belum optimal.

Kualitas informasi yang didapatkan bisa dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya isi informasi, waktu penyajian informasi, bentuk informasi dan teknologi informasi yang digunakan menurut Jogiyanto (2005:105). Dalam penelitian ini faktor yang dipengaruhi teknologi informasi adalah kualitas informasi, menurut McLeod dan P Schell (2008:530) bahwa Teknologi Informasi berpengaruh terhadap Kualitas Informasi. Peran teknologi informasi sangat mendukung pelaksanaan tugas Polri dilapangan maupun di kantor. serta dapat memberikan kemudahan bagi para pimpinan dalam mengambil keputusan. semakin berkembangnya teknologi di Indonesia seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan Polri dan meningkatnya kriminal di Indonesia. Oleh karena itu diharapkan perkembangan teknologi dapat memberikan kontribusi bagi polri dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

Siti Nurhaliza, 2014

Pengaruh Teknologi Sistem Informasi yang Digunakan Porli terhadap Kualitas Informasi

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Penggunaan teknologi informasi untuk mendukung aktivitas operasional kepolisian merupakan salah satu strategi sekarang ini. Dengan semakin berkembangnya teknologi informasi kini hampir semua aktivitas organisasi telah menggunakan otomatis teknologi informasi dan cenderung mengarah pada upaya menggantikan sebagian aktivitas manajemen operasioanal dan manajemen tingkat menengah sehingga kualitas informasi pun akan didapat.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Eldon Y.Li. "*Perceived importance of information system success factors: A meta analysis of group differencess*" (1997) mengungkapkan adanya pengaruh signifikan faktor keberhasilan sistem informasi pada organisasi. sedangkan penelitian yang dilakukan Mardiana Harmi (2013) mengungkapkan bahwa pengaruh penggunaan teknologi informasi dan keahlian pemakai terhadap kualitas informasi akuntansi menyatakan bahwa dari hasil penelitian tersebut bahwa penggunaan teknologi informasi berpengaruh signifikan positif terhadap kualitas informasi akuntansi.

Oleh karena itu, berdasarkan fenomena diatas dapat terlihat, pentingnya peranan Teknologi Sistem Informasi dan Kualitas Informasi pada POLRI , maka penulis mencoba untuk mengkaji lebih lanjut permasalahan ini melalui sebuah penelitian dengan judul : "Pengaruh Teknologi Sistem Informasi Yang Digunakan

POLRI Terhadap Kualitas Informasi (Studi Persepsional Pada Anggota Kepolisian Resor Kota Cimahi)

## **1.2. Identifikasi Masalah Dan Perusahaan Masalah**

Pada setiap lembaga/instansi baik pemerintah maupun swasta akan selalu berusaha untuk menjalankan tugasnya menjadi optimal. Begitu juga pada tugas kepolisian akan selalu berusaha untuk menjadi optimal dengan batas-batas kemampuan yang dimiliki lembaga/instansi tersebut. Dalam menjalankan tugasnya di kepolisian baik pengungkapan kasus, tugas-tugas dilapangan maupun dalam halnya menangani administrasi, memerlukan Kualitas Informasi yang tepat agar pengumpulan data menjadi lebih rinci dan memberikan bukti kuat.

Dalam mengumpulkan suatu informasi perlu beberapa komponen yang harus dipenuhi agar informasi tersebut relevan, akurat, tepat waktu dan lengkap. Tanpa tersedianya informasi yang lengkap dan bermanfaat serta sesuai dengan perkembangan, maka akan sulit bagi pimpinan untuk menentukan suatu keputusan. Informasi yang berkualitas ini yang diperlukan dalam menyelesaikan tugas-tugas anggota kepolisian terutama dalam kasus perkara yang sedang ditangani pihak kepolisian. Informasi yang berkualitas dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya isi informasi, waktu penyajian informasi, bentuk informasi dan teknologi sistem informasi.

Siti Nurhaliza, 2014

Pengaruh Teknologi Sistem Informasi yang Digunakan Porli terhadap Kualitas Informasi

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



Adanya era teknologi saat ini telah dan sedang merubah aspek kehidupan manusia tanpa terkecuali pada aktivitas organisasi. Bagi suatu organisasi yang ingin mencapai tujuannya dan berkembang mau tidak mau pada saat ini harus mengadopsi perkembangan teknologi. Informasi yang dibutuhkan suatu organisasi harus berkualitas. Informasi yang berkualitas dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya teknologi informasi. Dengan adanya teknologi informasi memungkinkan bagi lembaga instansi kepolisian untuk bergerak dinamis dalam kiprahnya. Dengan demikian dalam sistem informasi manajemen dapat memberikan pengaruh yang baik bagi tercapainya tujuan organisasi atau instansi.

### **1.2.1 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana Teknologi Sistem Informasi yang digunakan di Kepolisian Resor (Polresta) Kota Cimahi menurut persepsi pengguna ?
2. Bagaimana Kualitas Informasi di Kepolisian Resor (Polresta) Kota Cimahi menurut Persepsi pengguna ?
3. Bagaimana besar Pengaruh Teknologi Sistem Informasi yang digunakan Terhadap Kualitas Sistem Informasi di Kepolisian Resor (Polresta) Kota Cimahi ?

Siti Nurhaliza, 2014

Pengaruh Teknologi Sistem Informasi yang Digunakan Porli terhadap Kualitas Informasi

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Penelitian adalah kegiatan sistematis untuk mengumpulkan data sehingga untuk memecahkan masalah secara ilmiah. Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk Mengetahui Penggunaan Teknologi Sistem Informasi di Kepolisian Resor (Polresta) Kota Cimahi menurut persepsi pengguna.
2. Untuk Mengetahui Kualitas Infomasi di Kepolisian Resor (Polresta) Kota Cimahi menurut Persepsi pengguna.
3. Untuk mengetahui Pengaruh Penggunaan Teknologi Sistem Informasi Terhadap Kualitas Sistem Informasi di Kepolisian Resor (Polresta) Kota Cimahi.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Suatu penelitian ilmiah diarahkan untuk dapat memiliki kegunaan baik secara ilmiah maupun praktis. Begitu juga dengan penelitian ini yang mempunyai dua manfaat

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian diharapkan menjadi bahan kajian lebih lanjut terutama terhadap ilmu pengetahuan khususnya Sistem Informasi Manajemen yang berkaitan dengan Teknologi dan Kualitas Informasi.

## 2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian diharapkan bermanfaat:

- Bagi Intansi Kepolisian Khususnya di Poleresta Kota Cimahi, dapat mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan Kualitas Informasi dengan Penggunaan Teknologi Informasi.
- Bagi penulis Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman, wawasan dan dapat mengaplikasikan ilmu serta pengetahuan yang di peroleh saat kuliah terutama mengenai Sistem Informasi pada Organisasi Perusahaan maupun Instansi Pemerintahan.
- Bagi pembaca Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan acuan dan pertimbangan bagi pembaca serta peneliti-peneliti lain yang ingin mengembangkan penelitian mengenai tema yang sama lebih lanjut.

Siti Nurhaliza, 2014

Pengaruh Teknologi Sistem Informasi yang Digunakan Porli terhadap Kualitas Informasi

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)