

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Kelangsungan hidup perusahaan sangat ditentukan oleh kemampuan bersaing di pasar. Kemampuan bersaing memerlukan strategi yang dapat memanfaatkan semua kekuatan dan peluang yang ada, menutup kelemahan dan menetralisasi hambatan dalam dinamika bisnis yang dihadapi perusahaan. Kemampuan ini diperoleh apabila perusahaan mampu melakukan pengambilan keputusan yang didasarkan pada informasi yang dapat dipercaya.

Kebutuhan perusahaan akan informasi meningkat sejalan dengan perkembangan perusahaan. Semakin besar dan kompleks suatu perusahaan, maka semakin besar pula kebutuhan akan informasi. Informasi memang menjadi unsur penentu dalam pengambilan keputusan karena informasi digunakan untuk melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian aktivitas perusahaan. Tentunya informasi yang dibutuhkan adalah informasi yang berkualitas. Informasi dikatakan berkualitas apabila relevan, akurat, tepat waktu, dan lengkap (McLeod, 2001:145).

Informasi dibutuhkan oleh pihak internal dan eksternal. Kebutuhan akan informasi berbeda tergantung pada tingkatan serta kepentingan masing-masing dalam perusahaan. Informasi adalah data yang berguna yang diolah sehingga dapat dijadikan dasar untuk mengambil keputusan yang tepat (Bodnar, 2000:1). Pentingnya akan

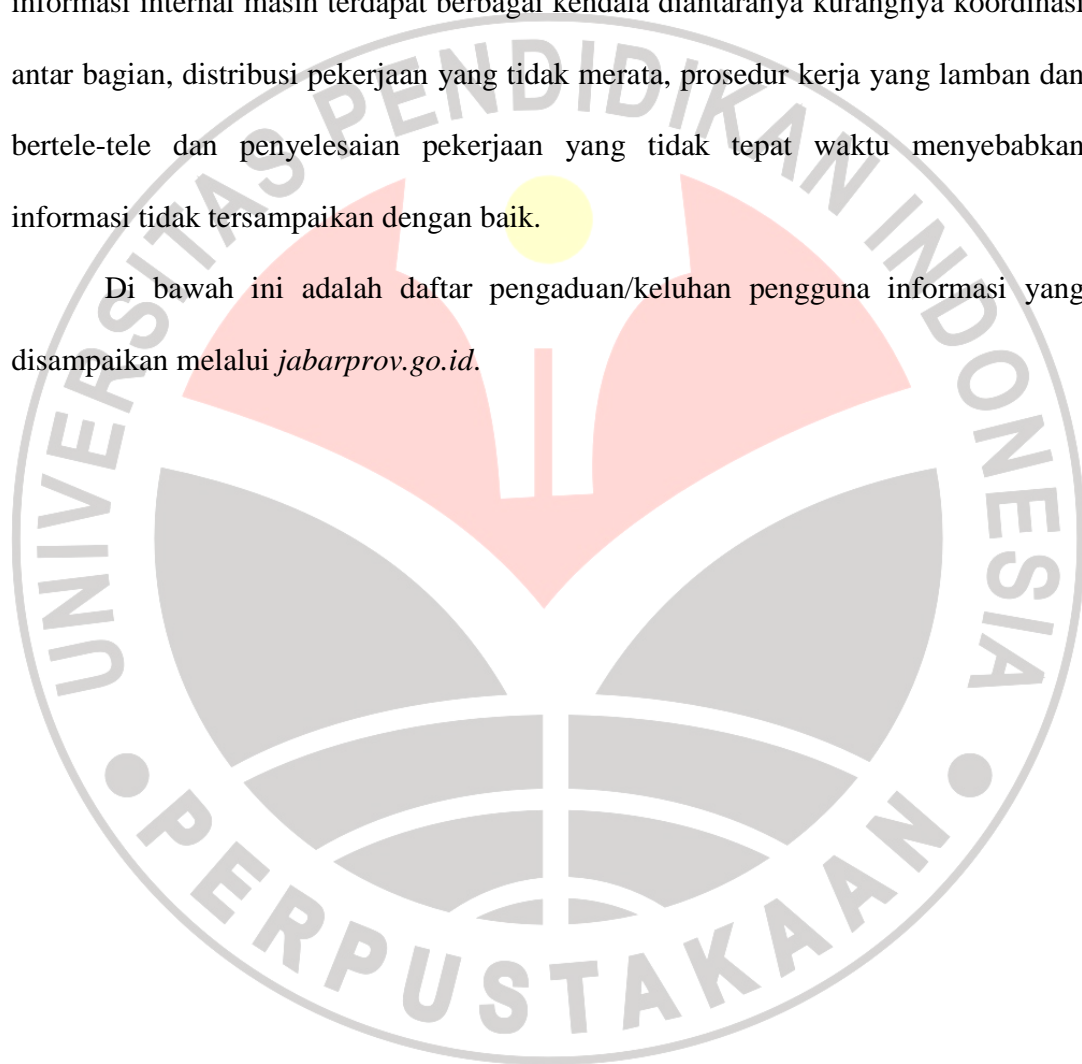
informasi yang akurat dan tepat waktu dalam pengambilan keputusan menyebabkan perusahaan membutuhkan adanya sistem informasi yang responsif terhadap kebutuhan mereka. Hal inilah yang menjadi latar belakang mengapa banyak perusahaan sekarang ini mengganti sistem informasinya dari sistem yang manual menjadi sistem yang berbasis teknologi informasi.

Penggunaan teknologi informasi untuk mendukung aktivitas operasional perusahaan merupakan salah satu strategi bersaing pada era sekarang ini. Dengan semakin berkembangnya teknologi informasi kini hampir semua aktivitas organisasi telah menggunakan aplikasi dan otomatisasi teknologi informasi dan cenderung mengarah pada upaya menggantikan sebagian aktivitas manajemen operasional dan manajemen tingkat menengah. Alat bantu seperti *Decision Support System*, *Expert System*, *E-mail*, *Voice Mail*, *Internet*, *Video Conferencing*, *Electronic Meeting System*, *Electronic Data Interchange*, *Telepon Cellular*, dan berbagai teknologi informasi lainnya kini semakin banyak digunakan. Proses pengambilan keputusan yang sebelumnya membutuhkan analisis yang rumit, tidak didukung oleh data yang akurat, menyita waktu yang cukup lama, memerlukan biaya yang cukup besar, bahkan harus menguras tenaga yang cukup melelahkan, kini mulai cenderung bisa diatasi dengan penerapan teknologi informasi berbasis komputer.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Eko yang menjabat sebagai kepala Sub Bidang Penyajian Sistem Informasi di bawah Bidang Pendayagunaan Sistem Informasi dan Telematika di DISKOMINFO Provinsi Jawa Barat, DISKOMINFO sebagai penyedia informasi dan pengelola website *jabarprov.go.id* masih belum

efektif dalam menyampaikan informasi kepada pengguna informasi eksternal (publik). Hal ini disebabkan seringnya keterlambatan data dari dinas terkait sehingga informasi yang disampaikan tidak akurat untuk dipublikasikan. Sedangkan dalam informasi internal masih terdapat berbagai kendala diantaranya kurangnya koordinasi antar bagian, distribusi pekerjaan yang tidak merata, prosedur kerja yang lamban dan bertele-tele dan penyelesaian pekerjaan yang tidak tepat waktu menyebabkan informasi tidak tersampaikan dengan baik.

Di bawah ini adalah daftar pengaduan/keluhan pengguna informasi yang disampaikan melalui *jabarprov.go.id*.



Tabel 1. 1
Daftar pengaduan pengguna informasi bulan Juli-Desember 2008

No	Jenis pengaduan	Bulan	e-mail	Jumlah
1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sebagai konsultan lingkungan, dengan adanya Situs jabarprov membantu saya dalam pemenuhan kebutuhan data dan informasi terkini di jabar secara cepat, namun saya berharap content situs ini bisa lebih dilengkapi dan di up date secara berkala. ▪ Cukup bagus dan menarik tapi masih belum ada untuk link data-data yang menunjang potensi usaha kecil dan menengah. 	Juli'08	denis_ard@yahoo.com sukajaya07@telkom.net	2
2	Informasinya agar di buat selengkap mungkin terutama tentang kabupaten kuningan (tentang tempat-tempat yang bersejarah dan obyek wisatanya).	Agust'08	t2s_oke@yahoo.com	1
3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Situs ini perlu terus di up date, sehingga menjadi sumber informasi bagi publik dan saya mendukung untuk ditingkatkan kualitasnya. ▪ Mohon lebih dilengkapi data dan Produk Hukum (Perda, dan lain-lain). ▪ Laporkan agenda-agenda hari ini. ▪ Tolong buat informasi tentang kebudayaan dan seni yang ada di daerah jabar dan sekitarnya supaya lebih lengkap informasinya selain itu juga agar lebih menarik . 	Sept'08	hasidor_7@yahoo.co.id yankaryana2@yahoo.com Yusal@.yachoo.id wet_thefasco@yahoo.com	4
4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gimana kalau ada Live Kamera nya? Pasti tambah keren. ▪ Beritanya lebih di up date. ▪ Data penduduk jawa barat aja gak tersedia. Lengkap tapi gak komunikatif. ▪ Beritanya terus di up date. Visinya diganti. 	Okt'08	mansyuri@yahoo.com okeh@okeh.com lik_cito@yahoo.com romlahzulhimi@yahoo.com	4
5	Menu e-mailnya kadang jalan kadang gak.	Nov'08	Robi_zanisya@yahoo.com	1
6	Informasi program dan lain-lain dalam SKPD PEMPROP tidak ada.	Des'08	undpw@yahoo.co.id	1

Sumber: Data perusahaan

Berkeenan dengan teknologi informasi tersebut penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh dan mendalam tentang sejauh mana teknologi informasi di DISKOMINFO Provinsi Jawa Barat dapat membantu menyediakan informasi yang kualitas. Maka

judul penelitian yang diambil penulis adalah "Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kualitas Informasi" di kantor Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Provinsi Jawa Barat.

B. Identifikasi dan Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan data yang telah didapat dalam penelitian menunjukkan beberapa masalah tentang kualitas informasi di kantor DISKOMINFO, yaitu:

1. Seringnya keterlambatan data dari Dinas terkait sehingga informasi yang disampaikan tidak akurat untuk dipublikasikan.
2. Kurangnya koordinasi antara atasan dan bawahan sehingga informasi tidak tersampaikan dengan baik.
3. Masih banyaknya pengaduan/komplain dari pengguna informasi eksternal (publik).

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah persepsi karyawan terhadap teknologi informasi yang digunakan pada kantor DISKOMINFO Bandung.
2. Bagaimanakah persepsi karyawan terhadap kualitas informasi pada kantor DISKOMINFO Bandung

3. Adakah pengaruh teknologi informasi terhadap kualitas informasi pada kantor DISKOMINFO Bandung

C. Maksud dan Tujuan Penelitian

1. Maksud Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan maksud sebagai salah satu syarat menempuh ujian tingkat Sarjana Strata 1 pada Program Manajemen Perkantoran di Universitas Pendidikan Indonesia.

2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mendeskripsikan persepsi karyawan terhadap teknologi informasi yang digunakan pada kantor DISKOMINFO
2. Mendeskripsikan persepsi karyawan terhadap kualitas informasi pada kantor DISKOMINFO
3. Mengukur pengaruh teknologi informasi terhadap kualitas informasi pada kantor DISKOMINFO.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan kajian lebih lanjut mengenai hal yang sama dengan lebih mendalam dikemudian hari.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan:
 - a. Bagi perusahaan, dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam rangka mengambil keputusan di masa yang akan datang khususnya yang berkaitan dengan teknologi informasi pengaruhnya terhadap kualitas informasi.
 - b. Bagi peneliti, dapat mengaplikasikan teori yang dimiliki untuk mencoba dapat ditarik suatu kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan secara objektif dan ilmiah dalam kehidupan praktis.