

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Informasi merupakan hasil dari pengolahan data menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya yang menggambarkan suatu keadaan atau kejadian nyata yang digunakan untuk mengambil keputusan dan kebutuhan lainnya. *Informasi* yang baik adalah *informasi* yang memiliki keakuratan tinggi sehingga benar-benar menggambarkan sesuatu keadaan yang sebenarnya. Saat ini *informasi* menjadi sebuah kebutuhan yang sangat vital dalam segala bidang. Keberadaan *informasi* menjadi tidak tergantikan dengan semakin ketatnya persaingan yang ada. Oleh karena itu berbagai pihak berlomba-lomba memperoleh *informasi* yang terbaru dan seakurat mungkin.

TERDapat banyak cara dalam hal memperoleh data dan *informasi*, salah satunya dengan melakukan survei. Survei adalah pemeriksaan dan penelitian secara komprehensif. Dalam implementasinya, survei dibagi menjadi 2 yaitu survei melalui wawancara dan survei menggunakan kuisisioner. Survei wawancara adalah teknik pengambilan data melalui pertanyaan yang diajukan secara lisan kepada responden. Umumnya teknik pengambilan data dengan cara ini dilakukan jika peneliti bermaksud melakukan analisis kualitatif atas penelitiannya. Sedangkan survei kuisisioner adalah survei yang dilakukan dengan cara membagikan angket atau lembar kuisisioner yang berisikan pertanyaan ataupun pernyataan kepada responden. Responden dapat langsung mengisi jawaban pada lembar kuisisioner yang telah disediakan tersebut.

Pada perusahaan kepentingan melakukan survei sangat dibutuhkan keberadaannya dan harus dilakukan pada waktu-waktu yang ditentukan. Terutama survei untuk mengukur kepuasan karyawan perusahaan yang biasa disebut *Employee*

Satisfaction Survey (ESS). *Employee Satisfaction Survey* yang selanjutnya akan disingkat menjadi *ESS* adalah survei yang mengukur seberapa besar kepuasan karyawan, serta memperoleh informasi mengenai opini karyawan serta harapan terhadap perusahaan¹. Pada prinsipnya orang akan bekerja lebih untuk apa yang ia sukai dan kurang untuk sesuatu yang tidak dia sukai, dengan kata lain orang yang menyenangi pekerjaannya akan lebih produktif dibandingkan yang tidak menyukainya. Sehingga informasi mengenai kepuasan karyawan menjadi sangat penting dikarenakan dengan mengetahui tingkat kepuasan karyawan, maka dapat diketahui pula tingkat produktivitas karyawan.

Selain hal tersebut tERDapat beberapa tujuan dilakukannya survei kepuasan pelanggan, yaitu² :

- Mengidentifikasi prioritas yang dimiliki karyawan
- Mengetahui persepsi para pimpinan (employer) dan karyawan tentang organisasi, dan seberapa dekat organisasi dapat memenuhi harapan karyawan.
- Mengidentifikasi prioritas untuk mengadakan perbaikan. Dalam hal-hal atau bidang-bidang apa diperlukan perbaikan atau peningkatan dan sampai seberapa besar prioritasnya.
- Mengetahui indeks kepuasan karyawan , yaitu ukuran menyeluruh dari kepuasan karyawan yang dapat dimonitor dan diperbaiki di masa mendatang.

Pada umumnya perusahaan lebih cenderung melakukan proses *Employee Satisfaction Survey* menggunakan metode kuisisioner daripada wawancara. Hal ini dikarenakan *ESS* menggunakan kuisisioner dianggap memiliki banyak keunggulan daripada *ESS* menggunakan wawancara, diantaranya adalah :

- Survei kuisisioner dapat dilakukan secara serentak kepada seluruh karyawan, sehingga dapat mengurangi waktu yang digunakan untuk melakukan survei.
- Survei kuisisioner dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun.

¹ Kuswadi, 2004. Cara Mengukur Kepuasan Karyawan. Jakarta

² H.McCONNEL JOHN. 2003. *How to Design and Interpret an Employee Survey*. New York

- Hasil yang diperoleh seragam dan sesuai dengan kebutuhan, serta kelebihan-kelebihan lainnya.

Salah satu perusahaan yang sangat memperhatikan kepuasan karyawannya adalah perusahaan XYZ. Perusahaan ini adalah perusahaan yang bergerak di bidang konsultan manajemen dan telah memiliki banyak pelanggan dalam proses bisnisnya. Seperti perusahaan pada umumnya, selama ini perusahaan XYZ melakukan *Employee Satisfaction Survey* dengan cara manual yaitu menggunakan lembar kuisioner yang dibagikan kepada seluruh karyawannya. Tidak hanya itu saja, proses-proses lanjutannya pun masih dilakukan secara manual seperti dalam hal rekapitulasi hasil *survey* dan penulisan laporan hasil survei kepuasan pelanggan. Hal ini tentu saja mengurangi sifat efisiensi kuisioner itu sendiri serta menimbulkan kesulitan-kesulitan tertentu yang dikarenakan :

- Penggunaan kertas kerja berlebih sebagai lembar kuisioner yang tentu saja menambah pengeluaran dari segi biaya.
- Penggunaan waktu yang kurang efisien pada saat melakukan survei (waktu pengiriman dan pengembalian hasil survei terutama pada karyawan yang berada di luar kota serta proses rekapitulasi hasil survei yang masih manual)
- kesalahan perhitungan (*human error*) pada saat melakukan proses perhitungan dan rekapitulasi hasil survei serta hilangnya hasil survei yang telah dibagikan.
- Menambah porsi pekerjaan dengan adanya penulisan manual laporan hasil survei sehingga waktu dan tenaga yang dibutuhkan juga bertambah.
- Hilangnya hasil survei yang telah dibagikan karena pengumpulan berkas masih dilakukan secara manual.

Di lain pihak kemajuan teknologi *informasi* sangatlah signifikan, hal ini ditandai dengan semakin banyaknya teknologi *informasi* yang digunakan dalam berbagai bidang. Demikian pula halnya dengan teknologi internet, internet saat ini merupakan teknologi serta sumber *informasi* terbesar serta merupakan jaringan

informasi yang sangat luas dimana setiap orang dapat memasukkan suatu *informasi* dan mengakses *informasi* dengan sangat mudahnya.

Saat ini teknologi internet terus mengalami perkembangan dengan sangat pesat, sehingga banyak sekali kegiatan-kegiatan yang dapat dilakukan dengan cepat dan mudah. Diantaranya ialah *email (elektronik mail)* yang tidak memerlukan banyak waktu dalam hal pengiriman dan penyampaian langsung pada tujuan walaupun pada jarak yang sangat jauh sekalipun. Selain itu *teR*Dapat pula berbagai macam *social network* yang dapat menghubungkan langsung setiap orang di seluruh penjuru dunia.

Berkenaan dengan penjelasan di atas maka dibentuklah suatu rancangan yang mana menyatukan antara proses bisnis survei tradisional dengan teknologi internet yang ada sehingga dapat menciptakan sebuah proses bisnis survei baru yang dapat memberikan nilai efisiensi dan efektifitas yang tinggi dalam melakukan proses *Employee Satisfaction Survey* pada perusahaan XYZ dan memungkinkan untuk dapat digunakan juga pada perusahaan klien.

I.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah di atas dapat dirumuskan menjadi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses bisnis *Employee Satisfaction Survey* yang ada pada perusahaan XYZ?
2. Sistem Informasi *ESS* yang seperti apa yang dapat membantu proses *Employee Satisfaction Survey* yang ada dalam perusahaan?
3. Fitur-fitur apa saja yang dapat membantu memberikan *informasi* yang akurat mengenai kepuasan karyawan?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu :

1. Melakukan perancangan Sistem Informasi *Employee Satisfaction Survey* (*ESS*) untuk membantu proses bisnis survei terhadap kepuasan karyawan perusahaan yang tERDapat pada perusahaan XYZ.
2. Terciptanya sebuah piranti lunak *ESS* berbasis internet beserta fitur-fitur handal yang dapat membantu perusahaan XYZ dalam melakukan proses bisnis *Employee Satisfaction Survey*.

I.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang akan didapat dari pengembangan *software* survei ini, yaitu :

1. Membantu perusahaan XYZ dalam memperoleh cara baru dalam melakukan proses bisnis *ESS*.
2. Dapat mengganti proses bisnis *ESS* manual menjadi otomatis sehingga dapat memperoleh efisiensi dan efektifitas yang tinggi.
3. Mempermudah pendokumentasian hasil survei sehingga dapat memudahkan proses survei yang akan datang.

I.5 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian tugas akhir ini yaitu :

1. Sistem Informasi ini difokuskan untuk memenuhi kebutuhan *ESS* perusahaan XYZ.
2. Proses pembuatan aplikasi menggunakan bahasa pemrograman PHP dan aplikasi database yang digunakan adalah *MySQL*.
3. Perancangan aplikasi ini berakhir pada tahap pengujian, tidak sampai pada tahap implementasi langsung ke perusahaan XYZ.