

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Informasi memiliki peranan penting dalam dunia pekerjaan baik di bidang industri, jasa, manufaktur, pendidikan dan berbagai bidang lainnya. Adanya informasi yang baik, tepat dan cepat mempengaruhi keberhasilan suatu sistem dapat berjalan dengan baik sehingga mempermudah elemen-elemen dalam sistem tersebut untuk melaksanakan pekerjaan dan mencapai tujuannya masing-masing.

Universitas Kristen Maranatha (UKM) berlokasi di Jalan Surya Sumantri no 65 merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pendidikan. Sistem informasi di lingkungan UKM ini cukup kompleks karena terdiri dari banyak bagian yang saling terkait satu dengan yang lainnya.

Fakultas Sastra Universitas Kristen Maranatha Jurusan Sastra China (S1) dan Program Studi Bahasa Mandarin (D3) merupakan salah satu jurusan di UKM. Jurusan Sastra China (S1) dan Program Studi Bahasa Mandarin (D3) ini termasuk jurusan yang baru didirikan dibandingkan dengan jurusan lainnya di UKM. Tata usaha (TU) Jurusan Sastra China (S1) dan Program Studi Bahasa Mandarin (D3) UKM ditangani oleh satu orang staf TU yang sama karena tugas-tugasnya belum terlalu kompleks dan mahasiswa di jurusan ini belum terlalu banyak dibandingkan jurusan lainnya.

Walaupun demikian, ada beberapa keluhan dari mahasiswa yang mengambil mata kuliah bidang Jurusan Sastra China (S1) dan Program Studi Bahasa Mandarin (D3). Keluhan-keluhan tersebut antara lain staf TU kurang ramah saat memberikan pelayanan kepada mahasiswa di jurusan tersebut, staf TU lupa memberikan cap pada Dokumen Kontrak Beban Studi Mahasiswa dan waktu penempelan pengumuman pembayaran keuangan yang terlalu dekat dengan tanggal pelaksanaan. Keluhan-keluhan ini berhubungan dengan sistem informasi, tidak adanya prosedur-prosedur tertulis dapat membuat staf TU

lupa untuk memberikan cap pada DKBS mahasiswa dan tidak dapat memberikan jawaban yang konsisten kepada mahasiswa yang bertanya mengenai prosedur-prosedur TU yang berhubungan dengan mahasiswa. Staf TU menjadi kurang ramah dalam memberikan jawaban kepada semua mahasiswa yang bertanya karena adanya beberapa mahasiswa yang belum mengerti dan bertanya mengenai prosedur TU yang berhubungan dengan mahasiswa. Bila keluhan-keluhan dari mahasiswa Jurusan Sastra China (S1) dan Program Studi Bahasa Mandarin (D3) tidak ditangani, maka keluhan-keluhan tersebut akan tersebar ke masyarakat sehingga dapat mempengaruhi besarnya angka penurunan jumlah mahasiswa baru di tahun-tahun mendatang dan reputasi Jurusan Sastra China (S1) dan Program Studi Bahasa Mandarin (D3) menjadi kurang baik di masyarakat.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil wawancara pendahuluan dengan pihak dari Fakultas Sastra Jurusan Sastra China (S1) dan Program Studi Program Studi Bahasa Mandarin (D3), maka dapat diidentifikasi keluhan-keluhan dari mahasiswa yang dihadapi oleh Jurusan Sastra China (S1) dan Program Studi Program Studi Bahasa Mandarin (D3) UKM saat ini mungkin disebabkan oleh:

1. Belum adanya dokumen tertulis mengenai prosedur-prosedur atau tugas-tugas yang dilakukan oleh Tata Usaha Jurusan Sastra China (S1) dan Program Studi Bahasa Mandarin (D3).
2. Belum adanya *job description* untuk Tata Usaha Jurusan Sastra China (S1) dan Program Studi Bahasa Mandarin (D3).
3. Beban kerja dari staf TU yang tinggi karena staf TU ini hanya berjumlah satu orang dan menangani semua tugas TU untuk dua jurusan yaitu Jurusan Sastra China (S1) dan Program Studi Bahasa Mandarin (D3) UKM.
4. Staf TU dinilai kurang ramah dalam melayani mahasiswa yang memiliki keperluan dan harus berhubungan dengan staf TU.

5. Kualitas staf TU dalam melaksanakan pekerjaannya dinilai kurang baik, staf TU masih kurang mengerti dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan TU.

1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dibuat untuk membatasi masalah agar lebih fokus pada masalah yang akan dibahas dan tidak terlalu melebar dalam penelitian ini. Pembatasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Penelitian tidak membahas anggaran dan waktu penerapan sistem, kemampuan yang dimiliki staf TU dan jumlah staf TU yang bekerja di TU Jurusan Sastra China (S1) dan Program Studi Program Studi Bahasa Mandarin (D3) UKM.
2. Prosedur Tata Usaha yang diamati sebanyak 16 prosedur sesuai dengan hasil wawancara.
3. Penelitian tidak membahas beban kerja staf TU.

1.4 Perumusan Masalah

Permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini berdasarkan dari latar belakang permasalahan yaitu:

1. Apakah aliran informasi saat ini di Fakultas Sastra Jurusan Sastra China (S1) dan Program Studi Bahasa Mandarin (D3) UKM sudah baik menurut hasil dari analisis PIECES?
2. Bagaimana usulan yang diberikan untuk memperbaiki prosedur saat ini yang masih kurang baik menurut hasil dari analisis PIECES?
3. Bagaimana *job description* usulan Tata Usaha Fakultas Sastra Jurusan Sastra China (S1) dan Program Studi Bahasa Mandarin (D3) UKM?

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah, maka ditetapkan tujuan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah:

1. Mengetahui aliran informasi yang sedang berjalan di Fakultas Sastra Jurusan Sastra China (S1) dan Program Studi Bahasa Mandarin (D3) UKM menurut hasil dari analisis PIECES.
2. Mengetahui usulan yang diberikan untuk memperbaiki prosedur saat ini yang masih kurang baik menurut hasil dari analisis PIECES.
3. Mengetahui *job description* usulan Tata Usaha Fakultas Sastra Jurusan Sastra China (S1) dan Program Studi Bahasa Mandarin (D3) UKM.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini adalah:

- **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini berisi hal-hal yang menjadi latar belakang permasalahan terutama di bidang sistem informasi, identifikasi permasalahan yang dihadapi, pembatasan dan perumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

- **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi seluruh teori-teori yang dipakai dalam pembuatan laporan Tugas Akhir dan teori-teori yang berhubungan dengan sistem informasi. Teori-teori yang digunakan diperoleh dari berbagai sumber buku-buku, karangan ilmiah dan hal lain yang mendukung sistem informasi.

- **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi diagram alur atau *flowchart* yang membahas proses pembuatan laporan dari awal sampai akhir dilengkapi dengan penjelasannya secara singkat.

- **BAB 4 PENGUMPULAN DATA**

Bab ini membahas tentang seluruh data umum mengenai perusahaan, struktur organisasi, *job description*, prosedur-prosedur yang dilakukan oleh staf TU Fakultas Sastra Jurusan Sastra China (S1) dan Program Studi Bahasa Mandarin (D3).

- **BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS**

Bab ini berisi tentang *flowchart* prosedur-prosedur yang dilakukan oleh staf TU Fakultas Sastra Jurusan Sastra China (S1) dan Program Studi Bahasa Mandarin (D3), analisis PIECES prosedur saat ini, *flowchart* usulan dan analisis PIECES usulan, DFD untuk prosedur saat ini, DFD usulan dan *job description* staf TU .

- **BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang didapat dari hasil pengamatan dan pembuatan laporan Tugas Akhir serta jawaban dari pertanyaan yang diuraikan dalam perumusan masalah dan terakhir berisi saran bagi staf Tata Usaha Jurusan Sastra China (S1) dan Program Studi Bahasa Mandarin (D3) dan saran untuk penelitian selanjutnya.