

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Dunia teknologi informasi sangatlah berkembang dewasa ini. Berbagai terobosan diciptakan dalam bentuk teknologi informasi dengan tujuan untuk memfasilitasi aktivitas manusia, baik aktivitas pribadi maupun profesional. Pengaplikasian teknologi informasi juga beragam mencakup dalam segi kehidupan dan penghidupan manusia dan antar manusia dalam tingkatan pribadi (individu), tingkat kelompok ataupun tingkat organisasi, hal itulah yang menjadikan penyebaran dan teknologi informasi menjadi sebuah tolak ukur kemajuan.

Dalam bidang bisnis dan industri barang maupun jasa, penggunaan dan perkembangan teknologi informasi sangatlah vital untuk keberlangsungan aktivitas bisnis dan aktivitas industri tersebut, terutama dalam bentuk sistem informasi. Dengan berkembangnya teknologi, sistem informasi menjadi kebutuhan yang mutlak karena pada dasarnya keseluruhan kegiatan organisasi membutuhkan informasi. Semakin cepat, tepat, akurat, dan berkualitas informasi yang disajikan, maka semakin baik pula pengambilan keputusan dan analisa aktivitas organisasi tersebut. Tersajinya informasi sangat vital karena menjadi pendukung proses manajerial organisasi untuk mencapai visi misi organisasi dan beradaptasi dalam menghadapi segala faktor eksternal yang berubah-ubah dengan cepat.

Salah satu jenis industri yang memanfaatkan sistem informasi adalah industri ritel. Industri ritel makro biasa menggunakan sebuah sistem informasi yang biasa disebut POS (*Point of Sale*). POS adalah sebuah sistem yang menggabungkan informasi hasil kegiatan operasional toko ritel seperti sistem kasir dan pendataan stok barang dengan menggunakan teknologi *barcode* dan *scanner*. POS menghasilkan data seperti laporan transaksi kasir, laporan perpindahan stok barang, laporan total stok barang, dan lain-lain.

PT. PANAKSARA adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang retail dalam bentuk toko buku dan pernak-pernik. PT PANAKSARA memanfaatkan sistem *cloud-based POS* bernama *VEND* untuk menunjang kegiatan operasional

tiap cabang toko dan *warehouse*. Sistem tersebut merupakan sistem berbasis jaringan internet dengan *cloud hosting*, sehingga data dapat tersebar secara langsung dan terfasilitasi dengan fitur *push email notification*.

Sistem POS ini diterapkan dengan harapan dapat menunjang kegiatan pegawai untuk mengerjakan tugasnya dalam berbagai hal sehingga kinerja pegawai pun meningkat dan nantinya akan membawa kemajuan bagi perusahaan.

Untuk mengoperasikan sistem *cloud-based POS*, dibutuhkan adanya jaringan internet. Hal ini membuat sistem pengoperasian mengandalkan kualitas koneksi jaringan internet secara keseluruhan, di mana kendala di jaringan internet berdampak buruk pada keseluruhan aktivitas operasional. Dampak buruk tersebut dirasakan secara langsung oleh *Shopping Assistant/Customer Service (CS)* dan *Store Manager* yang terlibat langsung dalam pengoperasian sistem yang bersangkutan. Terlebih jika terdapat kendala pada piranti keras yang digunakan. Sebagai pengguna sistem, *shopping assistant/customer service (CS)* dan *store manager* dapat dianggap sebagai konsumen internal dan menjadikan sistem informasi POS sebagai produk yang dikonsumsi.

Untuk menunjang kinerja *Shopping Assistant/Customer Service (CS)* dan *Store Manager* dalam penggunaan sistem, maka PT PANAKSARA memerlukan informasi tentang kebutuhan konsumen internal dalam menggunakan sistem POS tersebut untuk melakukan peningkatan kualitas penggunaan sistem informasi POS.

Sistem *VEND* sudah digunakan Aksara Bookstore selama 1 tahun. Dalam jangka waktu tersebut, banyak tanggapan dari karyawan divisi operasional (*Shopping Assistant/Customer Service (CS)*, *Assistant Store Manager* dan *Store Manager*) dalam bentuk kritik maupun usulan terhadap Sistem *Vend*. Tanggapan tersebut berguna untuk menjadi bahan evaluasi dalam peningkatan kualitas penerapan Sistem *VEND* di Aksara Bookstore.

Pemanfaatan metode *Quality Function Deployment (QFD)* dan *House of Quality (HOQ)* dapat digunakan untuk menelaah kebutuhan konsumen atau pengguna suatu produk atau jasa. Dalam hal ini, *shopping assistant/customer service (CS)* dan *store manager* dianggap sebagai konsumen internal dan sistem informasi POS sebagai produk yang digunakan.

Berdasarkan uraian di atas maka dalam penelitian ini diajukan judul **“Penerapan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Sistem Informasi POS Berdasarkan Kebutuhan Karyawan Sebagai Konsumen Internal di PT PANAKSARA”**

## **I.2 Perumusan Masalah**

Dikarenakan judul dari penelitian ini adalah *“Penerapan Metode Quality Fuction Deployment (QFD) Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Sistem Informasi POS Berdasarkan Kebutuhan Karyawan Sebagai Konsumen Internal di PT PANAKSARA”* maka rumusan masalah penelitian ini ialah;

- a. bagaimana tingkat harapan dan kepuasan *shopping assistant/customer service* (CS) dan *store manager* terhadap penggunaan sistem informasi POS di PT PANAKSARA? ,
- b. hal apakah yang harus menjadi fokus manajemen PT PANAKSARA dalam membenahi sistem sesuai kebutuhan karyawan? ,
- c. apakah solusi yang harus dilakukan untuk memenuhi kebutuhan karyawan dalam penggunaan sistem informasi POS di PT PANAKSARA?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini untuk mengetahui kebutuhan karyawan PT PANAKSARA dalam menggunakan sistem POS, sehingga manajemen perusahaan dapat mengetahui hal apa saja yang akan menjadi fokus pembenahan dan peningkatan kualitas sistem informasi POS.

## **I.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat teoritis dari penelitian ini ialah:

- a. Hasil penelitian diharapkan dapat menunjukkan pemanfaatan penerapan metode QFD dalam memenuhi kebutuhan konsumen internal di organisasi

Sementara itu, manfaat praktis dari penelitian ini ialah:

- a. Hasil penelitian diharapkan dapat dimanfaatkan PT Panaksara dalam mengetahui kebutuhan *Shopping Assistant/Customer Service* (CS) dan *store manager* dalam mengoperasikan sistem informasi POS
- b. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi referensi untuk inovasi teknologi sistem informasi yang menunjang kegiatan operasional kedepannya.

### **I.5 Batasan Masalah**

Agar dalam penyampaian dan pembahasan penelitian ini terarah dan mudah dipahami sesuai tujuan pembahasan dan memperjelas ruang lingkup permasalahan, maka perlu adanya pembatasan masalah. Batasan masalah yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut :

- a. Penelitian ini dilakukan pada bagian departemen operasional pada tiap cabang Aksara Bookstore
- b. Responden adalah *Shopping Assistant/Customer Service* (CS) dan *store manager* yang terdapat pada divisi operasional PT Panaksara tiap cabang
- c. Sumber daya yang diteliti adalah tenaga kerja pada tiap cabang (CS & *Store Manager*) dan Sistem informasi POS. Penggunaan sumber daya dan waktu kerja berdasarkan jam kerja dengan total 14 jam kerja sehari yang terbagi pada 3 shift kerja yaitu :
  - 1) Shift 1, Pukul 09:00 – 14:00
  - 2) Shift 2, Pukul 13:30 – 18:30
  - 3) Shift 3, Pukul 18:00 – 23:00
- d. Proses analisa hanya terbatas menggunakan metode QFD pada matriks *House of Quality (HOQ)*

### **I.6 Sistematika Penulisan**

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini terdiri dari beberapa sub – bab, dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

## **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan Masalah, dan sistematika penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada Bab ini membahas mengenai bagian yang berisi konsep dasar pemikiran dan pandangan umum secara teori sebagai pendukung dalam pemecahan masalah. Teori-teori tersebut meliputi Ritel, Sistem Informasi, dan Kinerja Pegawai

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini akan menjelaskan langkah-langkah yang diperlukan untuk mencapai tujuan penelitian, metode pemecahan masalah secara sistematis dari menentukan masalah, pengumpulan data, pengolahan data, menganalisis sampai menarik suatu kesimpulan dari penelitian yang dilakukan.

## **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Pada bab ini menampilkan tentang data-data yang telah didapatkan secara langsung serta menyajikannya dalam bentuk yang mudah dipahami, serta membahas tentang pengolahan data yang membantu dalam proses pemecahan masalah. Pada bab ini juga melakukan analisa data dari kegiatan penelitian dan melakukan analisa korelasi

## **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini berisi tentang menyimpulkan hasil dari penelitian yang telah didapatkan berdasarkan dari pengolahan dan analisa data penelitian yang dilakukan dan memberikan saran yang berguna bagi perusahaan.