BAB I
PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi mengarah pada perubahan sistem manajemen file dalam suatu organisasi . Setiap organisasi baik dari pemerintah, swasta, bahkan lembaga pendidikan. Mulai menggunakan agar dapat beradaptasi dengan teknologi digital sistem elektronik. Berkas-berkas tersebut diarsipkan dalam media elektronik. Perkembangan Teknologi Informasi (TI) saat ini telah memiliki kapabilitas untuk mendukung penerapan otomatisasi dalam pengarsipan dan digitalisasi melalui sistem elektronik. Hal ini memberikan kontribusi dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan informasi. Keberadaan file-file yang telah terotomatisasi dan terdigitalisasi juga mempermudah pengelola dalam mengelola berbagai informasi dengan optimal (Aldahwa, 2022).

Berdasarkan hal tersebut, dengan adanya perkembangan teknologi informasi digital sistem elektronik yang semakin hari semakin meningkat untuk membantu kebutuhan akan kegiatan operasional perusahaan (Abdul, 2021). Kegiatan operasional dalam pengelolaan informasi, terutama dalam konteks sistem. Salah satunya sistem Nota Dinas Elektronik Telkom NDE PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk. Melalui Sistem ini Penerapan arsip otomatis dan digitalisasi memungkinkan pengelolaan file yang lebih efektif dan efisien.

Penggunaan arsip otomatis dan digitalisasi dalam Sistem Nota Dinas Elektronik (NDE) PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk membawa berbagai manfaat, menjadikan sistem administrasi yang mengoptimalkan pemanfaatan teknologi digital., Sistem NDE menjadi lebih canggih dan lebih adaptif dalam menghadapi tantangan bisnis modern. Sistem NDE merupakan naskah dinas internal di lingkungan suatu unit kerja yang dibuat oleh pejabat yang berwenang dalam rangka pelaksanaan tugas, fungsi, dan tanggung jawab suatu jabatan kedinasan yang ditujukan kepada pejabat lain dalam lingkup internal unit organisasi tersebut.Maka keberadaan nota dinas ini penting.

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk ini, perusahaan telekomunikasi dan jaringan Indonesia, memanfaatkan fasilitas LAN (Local Area Network) untuk penggunaan desktop dan wireless, dengan produk Speedy untuk laptop. Jaringan

internet ini memudahkan karyawan mengakses informasi perusahaan dan memaksimalkan penggunaan email dalam korespondensi internal dan eksternal. Portal internal PT PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk dapat diakses oleh seluruh karyawan, dengan user ID dan *password*. Portal mendukung penyebaran informasi melalui salah satu program seperti sistem Nota Dinas Elektronik and Mail, yang berbeda dari email dalam bentuk dan dapat digunakan untuk mengirim surat internal dan eksternal (Kiama & Unesa, 2013).

ISO/IEC 25010:2011 merupakan standar internasional yang mengatur cara mengukur dan menilai kualitas perangkat lunak dan sistem informasi. ISO/IEC 25010:2011, dikenal sebagai SQuaRE (System and Software Quality Requirements and Evaluation) yang memberikan pedoman untuk mengukur, mengevaluasi, dan memastikan kualitas sistem dan perangkat lunak. Dimensi ISO/IEC 25010:2011 menjadi dua kategori utama: "*Quality in Use*" (Kualitas dalam Penggunaan) dan "Product Quality" (Kualitas Produk). Salah satu Dimensi *Quality in Use* yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas penggunaan dengan memperhatikan perspektif user, Dimensi ini mengandung karakteristik yang berkaitan dengan hasil yang dihasilkan ketika suatu produk atau sistem digunakan oleh pengguna tertentu (Herrera dkk., 2010).

Standar ini penilaian yang komprehensif terhadap aspek-aspek penting dalam suatu penggunaan sistem. ISO/IEC-2501 digunakan untuk menilai Standar kualitas sistem. Standar ini memiliki karakteristik tambahan dan sub karakteristik. ISO/IEC-25010:2011 dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas perangkat lunak/sistem berdasarkan dua dimensi umum, kualitas dalam Quality in use (penggunaan) dan Software product quality (kualitas produk). Pada dimensi Quality in use (penggunaan), beberapa karakteristik relatif ditinjau dari perspektif pengguna, terdiri dari ciri *effectiveness, efficiency, satisfaction, freedom from risk* dan *context coverage*. Dengan ISO/IEC 25010:2011 Quality in Use, memahami sejauh mana sistem dapat mencapai tujuan dengan tepat, memberikan kepuasan bagi pengguna,dan mengidentifikasi potensi risiko yang perlu ditangani (Padawangi, 2022) .

Dimensi *Quality in Use*, dari tiga karakteristik yang difokuskan penulis diantaranya, *Effectiveness* adalah ketepatan serta totalitas berasal suatu sistem

dapat mencapai tujuan pengguna, *Effectiveness* sumber daya yang disediakan yg berkaitan dengan ketepatan dan totalitas yang dipakai pengguna dalam mencapai tujuan, *Freedom from Risk* artinya sejauh apa sistem mengatasi risiko dengan evaluasi ini menilai sejauh mana produk atau sistem aman digunakan dan terbebas dari potensi risiko yang dapat membahayakan pengguna atau organisasi. *Context Coverage* adalah sejauh apa sistem dipergunakan secara efektif, efisien, terhindar dari risiko dan penggunaan yg secara khusus (Umroh dkk., 2022).

Sistem Nota Dinas Elektronik (NDE) keamanan sistem ini sudah berstandar ISO 37001, namun dari segi kualitas, sistem ini belum pernah dilakukan evaluasi penilaian dengan menggunakan standard ISO/IEC 25010:2011, sehingga perlu dilakukan evaluasi dengan menggunakan Dimensi *Quality in Use* dengan penilaian dari sudut pandang pengguna. Memastikan sistem ini berfungsi secara optimal, memenuhi kebutuhan pengguna, mendukung tujuan bisnis perusahaan PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk dalam mengidentifikasi indikator yang perlu ditingkatkan dalam kualitas sistem Nota Dinas Elektronik (NDE) agar lebih baik, serta memastikan layanan sistem yang berkualitas dapat dijamin.

Penulis mengangkat permasalahan tersebut sebagai bahan penelitian untuk Tugas Akhir ini. Adapun judul yang dipilih yaitu Evaluasi Kualitas layanan Sistem Informasi Nota Dinas Elektronik Telkom (NDE) PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Menggunakan Standar ISO/IEC 25010:2011 Dimensi *Quality In Use* Karakteristik *effectiveness, Freedom from risk* ,dan *context coverage*. Dalam pemilihan tiga karakteritik tersebut dikarenakan penulis melakukan evaluasi produk atau layanan sistem dari perspektif pengguna menggunakan dimensi Quality In Use dengan memakai tiga karakteristk itu akan lebih komprehensif dan relevan. *Effectiveness, Freedom from risk* ,dan *context coverage* adalah tiga aspek penting yang mencerminkan keinginan pengguna untuk mendapatkan nilai yang lebih optimal, dari segi keamanan, dan kemampuan untuk menggunakan sistem atau layanan dalam berbagai situasi pengguna. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan survey kuesioner yang akan diisi oleh karyawan tetap PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Bandung,Jawa Barat yg bertempat di Graha merah Putih Japati sebagai responden. Selain itu juga melibatkan dan wawancara mendalam untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai kualitas

layanan sistem NDE kepada bersangkutan yang lebih paham sistem NDE. ISO/IEC 25010:2011 merupakan metode yang akan digunakan untuk mengevaluasi sistem Sistem Nota Dinas Elektronik (NDE).

I.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang mendasari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana evaluasi Dimensi *Quality in Use* menggunakan standar ISO/IEC 25010:2011 pada karakteristik seperti *effectiveness*, *Freedom from risk*, *context coverage*?
2. Bagaimana saran rekomendasi untuk perbaikan atau peningkatan sistem Nota Dinas Elektronik pada karakteristik *effectiveness, Freedom from risk, context coverage*?

I.3 Tujuan Tugas Akhir

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui evaluasi *Quality In Use* melalui gambaran tingkat kepuasan pengguna serta kualitas terkait dengan penggunaan sistem Nota Dinas Elektronik (NDE) di Telkom Indonesia, dengan menerapkan Standar ISO/IEC-25010:2011 *Quality in Use* sebagai kerangka/standar. pegukuran/penilaian. Dengan dilakukan pengukuran ini, akan terlihat sejauh mana sistem NDE memenuhi persyaratan dan harapan pengguna serta memberikan pengalaman pengguna yang baik.
2. Untuk memperoleh rancangan rekomendasi yang dapat digunakan untuk memperbaiki atau meningkatkan sistem NDE di Telkom Indonesia berdasarkan Standar ISO/IEC 25010:2011.

I.4 Batasan Tugas Akhir

Batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sumber data Penelitian ini akan difokuskan pada pengguna sistem Nota Dinas Elektronik (NDE) di Telkom Indonesia melalui Kusioner dan wawancara.
2. Standar yang akan digunakan ISO/IEC 25010:2011 *Quality in Use* sebagai kerangka penilaian untuk mengukur kepuasan pengguna dan kelayakan sistem.Penelitian ini difokuskan pada Dimensi *Quality in Use* dari Standar

ISO/IEC 25010:2011,yang menggunakan karakteristik seperti, *Effectiveness, Freedom from risk* dan *context coverage*.

3. Responden dari Pengguna Sistem Nota Dinas Elektronik (NDE) PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Bandung,Jawa Barat yg bertempat di graha merah Putih Japati.

I.5 Manfaat Tugas Akhir

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi ilmu pengetahuan

   Dapat digunakan kembali untuk penelitian selanjutnya dalam hal referensi mengetahui keefektifan dan kualiatas suatu sistem menjadi acuan tambahan referensi yang digunakan dalam hal mengembangkan ilmu pengetahuan untuk penelitian selanjutnya.

2. Bagi Perusahaan

   Dapat digunakan sebagai informasi atau literatur, PT Telkom Indonesia (Persero) sebagai pemahaman yang lebih mendalam tentang kepuasan pengguna dan kelayakan sistem, perusahaan dapat mengambil keputusan yang lebih baik terkait dengan pengembangan, peningkatan, atau perbaikan sistem Nota Dinas Elektronik. Selain itu, dengan adanya rekomendasi berdasarkan Standar ISO/IEC 25010:2011 di PT Telkom Indonesia (Persero) dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan dalam sistem Nota Dinas Elektronik. Rekomendasi ini dapat mencakup perbaikan dalam hal karakteritik dari *Quality In Use* terutama karakteristik *Effectiveness, Fredom From Risk, & Context Coverage*

I.6 Sistematika Penulisan

Tugas akhir ini diuraikan dengan sistematika sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini berisi uraian dari pembahasan dari topik penelitian Tugas Akhir yaitu mulai dari latar belakang, perumusan masalah, tujuan Tugas Akhir, batasan tugas akhir, manfaat Tugas Akhir, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini berisi uraian dari literatur dan teori – teori dasar yang relevan dengan permasalahan yang diteliti dan dibahas pula hasil-hasil penelitian terdahulu serta membahas hubungan antar konsep yang menjadi kajian Tuga Akhir ini.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini berisi strategi dan langkah-langkah yang akan dilakukan di penelitian dalam rangka menjawab rumusan masalah yang disusun sebelumnya.

Bab IV Deskripsi Organisasi

Pada bab ini berisi uraian mengenai deskripsi organisasi meliputi profil PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk dan persiapan atau pengumpulan dari data kuantitatif dan kualitatif yang akan di analisis di bab 5.

Bab V Hasil Analisis Data, & Rekomendasi

Pada bab ini berisi hasil uraian dari data kuantitaif dan kualitaif yang disajikan untuk menganalisis kelayakan Kualitas layanan Sistem Nota Dinas Elektronik Telkom (NDE) PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk menggunakan Standar ISO/IEC 25010:2011 Dimensi *Quality In Use* karakteristik Effectiveness, Fredom From Risk, & Context Coverage.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini berisi uraian dari kesimpulan dari penelitian yang dilakukan serta jawaban dari rumusan masalah yang ada pada bagian pendahuluan dan juga saran yang bisa diberikan untuk acuan perbaikan bagi penelitian selanjutnya.