

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Teknologi internet saat ini semakin berkembang, begitu juga arus komunikasi dalam penyampaian informasi lapangan pekerjaan yang disediakan maupun yang dibutuhkan oleh berbagai pihak antara lain pemerintahan maupun swasta (Taqwiyim & Wijaya, 2017). Penggunaan teknologi informasi dan sistem informasi merupakan salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk mendapatkan data atau informasi secara efektif dan efisien (Taqwiyim & Wijaya, 2017). Salah satu bentuk penerapan teknologi informasi yang berkembang saat ini yaitu katalog pencarian lowongan pekerjaan yang menjadi daya tarik tersendiri untuk masyarakat yang sedang mencari pekerjaan (Zahra et al., 2018). Dan juga perkembangan dan kemajuan teknologi informasi sekarang ini juga telah banyak menunjukkan kemajuan yang luar biasa bukan hanya penerapan teknologi informasi dalam *sector* pengadaan lowongan pekerjaan namun juga pada pengukuran nilai pelayanan suatu institusi (Safitri et al., 2018).

BP3TKI Lampung (Kantor Balai Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Lampung) yang beralamat di Jln Untung Suropati No. 21A Kedaton Bandar Lampung adalah salah satu instansi pemerintah bergerak dibidang pelayanan masyarakat. Dalam wawancara yang telah dilakukan oleh penulis kepada kepala bagian pelayanan, didalam bagian pelayanan belum terdapatnya sistem informasi untuk mengolah informasi mengenai lowongan pekerjaan untuk masyarakat, sering kali bagian pelayanan menggunakan brosur loker dari perusahaan untuk masyarakat yang datang langsung ke kantor BP3TKI Lampung untuk mencari info pekerjaan, sehingga menurut kepala bagian pelayanan bapak Muhammad Meidi, S.H. sistem seperti ini kurang efektif dan efisien dan banyak mengeluarkan biaya khususnya penggunaan

kertas dan tinta untuk memperbanyak dan membuat *brosur*, kendala-kendala lainnya yang terdapat pada bagian pelayanan yaitu dalam proses pengisian dan penyebaran kuisioner/angket *survey* untuk mengukur bagian pelayanan pada BP3TKI Lampung yang masih dilakukan secara manual, dimana masyarakat yang datang harus menulis atau mengisi kuisioner/angket *survey* yang diberikan oleh bagian pelayanan dan setelah diisi oleh masyarakat yang telah menerima pelayanan BP3TKI Lampung, kuisioner/angket *survey* harus diberikan kembali kepada pihak bagian pelayanan. Cara seperti ini menyebabkan data menumpuk dan saat mencari data hasil angket *survey* akan memakan waktu sangat lama karena harus mencari kertas-kertas/dokumen angket *survey* telah diisi oleh masyarakat tersebut. Kemudian untuk menghitung hasil kuisioner/angket *survey*, bagian pelayanan harus menunggu terlebih dahulu kuisioner/angket *survey* pelayanan yang telah diisi terkumpul semua, sehingga proses perhitungan seperti ini membutuhkan waktu yang lama. Hal tersebut mengakibatkan kurang efektif dan efisiennya proses kerja untuk mengukur tingkat pelayanan pada BP3TKI Lampung.

Berdasarkan masalah diatas maka diusulkan pembangunan sistem informasi yang mampu menangani proses pemberitahuan dan pendaftaran lowongan pekerjaan untuk masyarakat dan pengelolaan data hasil penilaian *survey* bagian pelayanan pada BP3PKI Lampung.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dalam penulisan proposal ini adalah bagaimana membangun sistem pelayanan untuk memberikan informasi lowongan pekerjaan dan pendaftaran lowongan pekerjaan bagi masyarakat melalui CRM pada BP3TKI Lampung?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Setiap penelitian yang sifatnya ilmiah sudah tentu mempunyai tujuan dan sasaran. Tujuan dalam penelitian ini antara lain adalah :

1. Mempermudah menyebarkan informasi-informasi lowongan pekerjaan untuk masyarakat.
2. Menjadi media untuk pendaftaran lowongan pekerjaan bagi masyarakat.
3. Dapat mempermudah proses dan perhitungan penilaian *survey* secara otomatis dan terkomputerisasi.
4. Dapat mempermudah proses efektifitas dan efisiensi kegiatan layanan pemberitahuan lowongan pekerjaan dan pendaftaran loker untuk masyarakat.
5. Dapat mempermudah efektifitas dan efisiensi kegiatan penilaian/*survey* bagian layanan dengan menggunakan sistem informasi.
6. Mengevaluasi layanan yang diberikan oleh bagian pelayanan untuk masyarakat.

### **1.4 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini mengarah pada tujuan yang diharapkan, maka penulis membatasi ruang lingkup penelitian yaitu proses pengelolaan penilaian *survey* pelayanan serta pengolahan informasi pengolahan informasi-informasi lowongan pekerjaan serta pendaftaran loker terkait oleh BP3TKI Lampung berbasis *web*.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Memberikan sistem yang dapat menyimpan dan mengelola pendaftaran loker serta informasi-informasi lowongan pekerjaan untuk masyarakat.

2. Membangun suatu sistem informasi yang digunakan dalam mengevaluasi layanan kerja di BP3TKI Lampung.
3. Dengan diperolehnya informasi terkait indeks kepuasan pelayanan dari masyarakat yang diterima akan memberikan masukan kepada pihak terkait BP3TKI Lampung untuk merumuskan kebijakan baru guna memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat yang berdampak secara langsung ataupun tidak langsung pada peningkatan kualitas layanan khususnya dibagian pelayanan pada BP3TKI Lampung.