

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada masa globalisasi yang dewasa ini, pertumbuhan ilmu pengetahuan serta teknologi sangatlah begitu laju, dan memberikan berbagai macam kemudahan untuk melaksanakan kegiatan sehari-hari, baik berupa pekerjaan yang bersifat mudah ataupun pekerjaan yang bersifat rumit dalam dunia industri, sehingga kesimpulannya seakan-akan kita terbantu dan juga dimanjakan oleh teknologi tersebut.

Kemajuan teknologi merupakan hal yang tidak dapat dihindari dalam kehidupan saat ini, karena kemajuan teknologi akan berjalan sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan. Setiap inovasi dibuat untuk memberikan manfaat positif bagi kehidupan manusia. Manfaatnya seperti memberikan banyak kemudahan, dan juga sebagai cara baru dalam melakukan aktifitas manusia. Khusus dalam bidang teknologi masyarakat sudah menikmati banyak manfaat yang dibawa oleh inovasi-inovasi yang telah dihasilkan dalam dekade terakhir ini.

Salah satunya sistem informasi. Sistem informasi menggunakan media komputer ini jadi sesuatu yang vital untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan. Sudah banyak divisi atau bidang yang menggunakan sistem informasi melalui media komputer sebagai fasilitas guna memudahkan dalam pekerjaan. Penggunaanya dimulai dari golongan akademisi hingga golongan

pebisnis memanfaatkan komputer sebagai alat bantu guna mempermudah pekerjaan. Sistem informasi yang didukung oleh kemajuan teknologi informasi ini dapat memberikan nilai tambah untuk perusahaan dalam bersaing dengan perusahaan lain.

Bisa dikatakan perekonomian suatu negara dapat dilihat dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di negara tersebut. Semakin tinggi perkembangan teknologi informasi maka semakin tinggi pula pertumbuhan ekonomi negara tersebut. Namun perkembangan teknologi informasi ini juga memiliki sisi negatif, dimana banyak penyalahgunaan teknologi dalam melakukan tindak kriminal.

Saat ini Indonesia mengalami banyak permasalahan ketenagakerjaan yang begitu besar dan rumit. Bertambah banyaknya angka kelulusan sekolah akan mengakibatkan angka pengangguran yang semakin meningkat banyak pula. Jumlah pengangguran yang terus menerus bertambah pastinya akan mengurangi kesejahteraan rakyat dan menambah beban perekonomian daerah. Apabila negara tidak mampu dalam menanggulangi peningkatan angka pengangguran maka itu merupakan hal yang cukup serius bagi pemerintah maupun bagi rakyat.

Berbagai macam upaya dilakukan oleh pemerintah untuk menanggulangi meningkatnya angka pengangguran, salah satunya yakni dengan meningkatkan kualitas SDMnya supaya mutu para pekerja di dalam negeri juga terus menjadi bertambah serta dapat mengalahkan mutu tenaga kerja asing. Apabila mutu para pekerja dalam negeri semakin meningkat maka

peluang akan memperoleh pekerjaan semakin berpeluang sangat besar, baik pekerjaan di dalam negeri ataupun di luar negeri, sehingga angka pengangguran dapat berkurang banyak. Disamping memiliki kualitas SDM yang baik, sebagai pekerja juga harus memiliki keahlian kerja agar nantinya dapat bersaing di dunia kerja. Tingginya standar perusahaan dalam merekrut pekerja sesuai dengan keahliannya dan akibatnya mau tidak mau calon pekerja harus memiliki keahlian atau kriteria yang sesuai dengan standar perusahaan tersebut. Oleh sebab itu, pemerintah sangat memotivasi serta memberikan atensi secara khusus mengenai pengembangan Sumber Daya Manusia.

Pada tahun 1983, Pemerintah Pusat ialah Kementrian Tenaga Kerja menetapkan program pelatihan dan juga pendidikan yang bertujuan membagikan pembekalan kepada generasi muda spesialnya yang putus sekolah untuk menjajaki pelatihan serta pendidikan keterampilan melalui UPT BLK yang tersebar di seluruh wilayah Provinsi melalui Kabupaten-kabupaten yang tersedia. Berdasarkan Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor: per.06/MEN/III/2006 Tentang organisasi dan tata kerja unit pelaksanaan teknis dilingkungan departemen tenaga kerja dan transmigrasi, lembaga Unit Pelaksanaan Teknis Pelatihan Kerja ini didirikan untuk membantu melatih masyarakat agar memiliki keahlian dan keterampilan.

BLK atau Balai Latihan Kerja yakni tempat untuk pelatihan para pekerja guna melatih ketrampilan serta keahliannya. Pelatihan disini termasuk pembelajaran, pelatihan berciri khusus instan serta lekas, khusus maksudnya pelatihan yang dijalani sesuai dengan bidang atau keahlian pekerjaan yang

ditekuni, instan dan lekas maksudnya sudah menjalankan pelatihan serta dipraktikan.<sup>1</sup>

Keberadaan UPT Pelatihan Kerja ini bermanfaat guna menambah kecerdasan anak bangsa dengan menggunakan program pelatihan yang berbasis kompetensi, kebutuhan dunia kerja, dan juga menciptakan generasi penerus yang mempunyai keahlian enterpreneur yang kuat serta profesional. UPT Pelatihan Kerja disamping membagikan pelatihan juga membagikan sertifikasi serta penempatan kerja. Sehingga bisa mengurangi pengangguran. Tidak hanya itu, UPT pelatihan kerja Tulungagung juga mempunyai TUK, yakni sarana guna melakukan uji kompetensi untuk tenaga kerja ataupun masyarakat universal untuk memperoleh pengakuan profesi pekerjaan berdasarkan dengan bukti sertifikat kompetensi, sehingga mempermudah masyarakat untuk mempunyai pengakuan profesinya.

Pemerintah, khususnya kementerian ketenagakerjaan wajib bekerja ekstra dalam melaksanakan pengawasan kinerja di setiap lembaga BLK di Indonesia. Begitu pun dengan masyarakat, pemerintah menginginkan supaya masyarakat umum dengan mudah bisa memperoleh pelayanan dalam UPT BLK sehingga diluncurkan sistem informasi yang mempermudah dalam fungsi tersebut. Menurut M. Hanif Dhakiri selaku Menteri Ketenagakerjaan, tidak hanya terlibat pada efektifitas serta efisiensi pelayanan yang ada, sistem informasi tersebut juga akan meningkatkan keterpaduan perencanaan, penerapan, penilaian dan pengendalian pembangunan ketenagakerjaan di

---

<sup>1</sup> Burhanudin Yusuf, *Management Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2015), hal. 141.

Indonesia bagaikan satu kesatuan pasar kerja nasional. Dengan adanya sistem informasi ini diharapkan bisa memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi dan bisa memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat yang membutuhkan informasi.

Sistem informasi yang baru saja ditetapkan tersebut ialah suatu ekosistem digital yang menjadi platform untuk seluruh tipe layanan publik dan kegiatan bidang ketenagakerjaan di pusat maupun daerah. Ini memungkinkan semua sistem informasi yang terdapat di seluruh kementerian atau lembaga serta pemerintah daerah bisa bekerja sama secara lintas batasan organisasional. Sistem informasi yang baru saja ditetapkan oleh Kementriaan Ketenagakerjaan yakni Sistem Informasi Ketenagakerjaan (Sisnaker). Sistem Informasi Ketenagakerjaan (Sisnaker) adalah sebuah platform berbasis online untuk menyikapi tuntutan perubahan dunia yang mengarah pada otomasi dan digitalisasi. Sisnaker ini penting sebagai salah satu bentuk pelayanan Kemenaker dalam memberikan single service. Ini lantaran core bisnis Kemnaker adalah pelayanan dan perlindungan tenaga kerja dan stakeholder terkait. Maka dari itu, kata Hanif selaku menteri Ketenagakerjaan, Sisnaker ini sangat penting untuk memastikan agar masyarakat bisa mendapatkan layanan, baik dalam rangka mengakses seluruh layanan yang ada di Kemnaker.

Sisnaker terdiri dari 16 layanan terpadu ketenagakerjaan, yang mencakup 12 layanan teknis ketenagakerjaan dan 4 layanan pendukung. Seluruh layanan tersebut terintegrasi dalam satu domain website

Kemnaker, [www.kemnaker.go.id](http://www.kemnaker.go.id). Adapun, 12 layanan teknis ketenagakerjaan tersebut adalah layanan pelatihan kerja, layanan pemagangan, layanan penggunaan tenaga kerja asing, layanan wajib lapor ketenagakerjaan di perusahaan, layanan kelembagaan, sertifikasi, karirhub, standardisasi kompetensi kerja nasional Indonesia, produktivitas, peraturan perusahaan dan perjanjian kerja bersama (PP dan PKB), izin K3 dan SMK3, serta layanan bantuan. Sedangkan 4 layanan pendukung lainnya adalah aplikasi pengadaan, berita, data informasi, dan regulasi ketenagakerjaan.<sup>2</sup>

Kehadiran Sisnaker ini sangat penting agar masyarakat bisa mendapat pelayanan yang baik, prima, dan real time untuk bisa mengakses seluruh pelayanan Kemnaker. Sisnaker juga telah diintegrasikan dengan K/L terkait, diantaranya BPJS Ketenagakerjaan; Ditjen Dukcapil, Kemendagri untuk akses data Kependudukan; Online Single Submission (OSS) dari BKPM; Ditjen Imigrasi, Kemenkumham; dan Ditjen Perbendaharaan, Kemenkeu, dll.

Maka dari itu, UPT BLK Tulungagung juga turut menerapkan dan menggunakan sitem informasi ketenagakerjaan yang dapat diakses masyarakat dengan media internet. Peran UPT Balai Latihan Kerja Tulungagung dalam konteks pembangunan nasional ini adalah meningkatkan kemampuan bidang sumber daya manusia yang dititik beratkan pada peningkatan pelatihan, sertifikasi dan penempatan tenaga kerja dalam atau luar negeri melalui jaringan Kios 3 in 1 maupun mitra kerja dengan berbagai perusahaan industri maupun lembaga pemerintah/ swasta lainnya.

---

<sup>2</sup><https://disnakertrans.ntbprov.go.id/apa-itu-sistem-informasi-ketenagakerjaan-sisnaker/>, diakses pada 17 Januari 2021 pukul 22.21.

Penerapan sistem informasi ketenagakerjaan yang dilakukan oleh UPT BLK Tulungagung merupakan salah satu bentuk dukungan kepada pemerintah dalam membantu melayani masyarakat. Pada awal tahun 2020, UPT BLK Tulungagung mulai menerapkan atau menggunakan sistem informasi ketenagakerjaan untuk pendaftaran calon siswa yang ingin mendaftar pelatihan. Selain mengisi form pendaftaran secara offline di kios 3 in 1, pendaftaran juga dilakukan secara online melalui sistem informasi ketenagakerjaan. Namun, mengingat calon siswa (pendaftar) berasal dari berbagai macam golongan masyarakat sebagai persyaratan yang terhambat membuat pendaftaran online dan juga penerapan sistem informasi ini menjadi lambat.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis memilih dan berinisiatif untuk mengambil judul penelitian: “Analisis Penerapan Sistem Informasi dan Komunikasi Dalam Pelayanan di UPT BLK Tulungagung”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah diatas lalu dapat dijadikan beberapa rumusan masalah dalam penelitian, diantaranya:

1. Bagaimana penerapan sistem informasi dan komunikasi dalam pelayanan di UPT BLK Tulungagung?
2. Apa kendala dari penerapan sistem informasi dan komunikasi?
3. Bagaimana pelayanan di UPT BLK Tulungagung?

## **C. Tujuan Penelitian**

Melalui rumusan masalah yang ada, tujuan dari penelitian ini

diantaranya:

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan sistem informasi dan komunikasi dalam pelayanan di UPT BLK Tulungagung.
2. Untuk mengetahui apakah kendala dari penerapan sistem informasi dan komunikasi.
3. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang ada di UPT BLK Tulungagung.

#### **D. Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini adanya batasan permasalahan supaya pembahasan yang dibahas tidak melebar dan hanya terpusat terhadap beberapa hal saja. Selain itu juga dapat memudahkan peneliti dalam pencarian data yang dibutuhkan. Pembatasan permasalahan terletak hanya beberapa terkait dengan penerapan sistem informasi dan komunikasi terhadap pelayanan di UPT BLK Tulungagung. Pelayanan yang dimaksud yakni pelayanan pendaftaran yang dilakukan di KIOS 3in1 yang ada di UPT BLK Tulungagung.

#### **E. Manfaat Penelitian**

1. Secara Teoritis

Hasil dari penelitian ini ditujukan agar bisa meningkatkan pengetahuan dan juga menambah wawasan baik bagi pembaca maupun bagi penulis mengenai bagaimana penerapan sistem informasi dan komunikasi dalam pelayanan di UPT BLK Tulungagung.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Masyarakat Umum

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu masyarakat mendapatkan informasi mengenai sistem informasi dalam pelayanan di UPT BLK Tulungagung yang nantinya apabila ingin mendaftar pelatihan kerja agar lebih mudah.

b. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini juga diharapkan mampu menjadi media pembelajaran serta menambah wawasan dan juga pengetahuan mengenai sistem informasi dan komunikasi.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan, bahan referensi tambahan serta wacana bagi peneliti selanjutnya dengan tema yang sejenis.

## **F. Definisi Istilah**

Definisi Konseptual:

a. Penerapan

Penerapan adalah perbuatan merapkan.<sup>3</sup> Sedangkan menurut beberapa ahli, penerapan ialah perbuatan yang mempraktekkan sebuah teori, metode, dan hal lain guna mencapai tujuan tertentu. Menurut Usman (2002), penerapan adalah aktivitas, tindakan, aksi, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan hanya sekedar aktivitas, akan tetapi juga merupakan kegiatan yang terencana guna mencapai

---

<sup>3</sup> Peter Salim dan Yenny Salim, *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*, (Jakarta: Modern English Press, 2002), hal. 1598.

tujuan tertentu.

b. Sistem Informasi

Sistem informasi adalah bagian dari sistem organisasi yang merupakan gabungan antara pengguna dan sumber daya yang tersedia seperti teknologi dan media pengendali informasi agar memiliki jalur komunikasi, memproses tipe transaksi, menyampaikan sinyal kepada tingkatan manajemen sebagai dasar informasi dalam mengambil keputusan (Nugroho, 2018). Pengertian sistem informasi juga dikatakan oleh (Gaol, Jimmy, 2008), bahwa sistem informasi ialah sebuah sistem yang berguna untuk kepentingan organisasi dalam bentuk pengolahan transaksi dan pengolahan informasi untuk fungsi manajemen sebagai dasar pengambilan keputusan.<sup>4</sup>

c. Komunikasi

Komunikasi adalah suatu usaha yang dilakukan seseorang dalam proses penyampaian pesan menjadi sebuah informasi kepada orang lain. Bila pesan tersebut sampai atau dapat dipahami oleh komunikan, biasanya terjadi umpan balik (*feed back*).<sup>5</sup>

d. Pelayanan

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.<sup>6</sup> Pelayanan pada dasarnya ada dua jenis,

---

<sup>4</sup> Acai Sudirman, dkk., *Sistem Informasi Manajemen*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), hal.2.

<sup>5</sup> Ricky W. Putra, *Pengantar Desain Komunikasi Visual dalam Penerapan*, (Yogyakarta: ANDI, 2020), hal. 2.

<sup>6</sup> Hessel Nogi S. Tangkilisan, *Manajemen Publik*, (Jakarta: PT.Gramedia Widiasarana Indonesia, 2005), hal.208.

yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi (Moenir, 1992:17).

#### **G. Sistematika Skripsi**

Untuk mempermudah pemahaman mengenai penelitian ini, maka peneliti mengemukakan sistematika penulisan skripsi sesuai dengan buku pedoman skripsi IAIN Tulungagung sebagai berikut:

Bagian awal terdiri dari halaman sampul depan, halaman sampul dalam, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar, daftar tabel, daftar lampiran, dan abstrak. Bagian utama terdiri dari:

Bab I Pendahuluan, terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, definisi istilah, dan sistematika skripsi.

Bab II Kajian Pustaka, membahas mengenai penjabaran dasar teori yang digunakan untuk penelitian. Teori, konsep dasar tentang teori Sistem Informasi, Komunikasi, dan Pelayanan, penelitian terdahulu dan kerangka teoritis (jika perlu).

Bab III Metode Penelitian, bagian ini berisi mengenai pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan tahap-tahap penelitian.

Bab IV Hasil Penelitian, berisi tentang paparan data dan temuan penelitian.

Bab V Pembahasan, berisi tentang pembahasan data penelitian dan hasil analisis data.

Bab VI Penutup, terdiri dari kesimpulan dan saran.

Bagian akhir, terdiri dari daftar pustaka, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi, dan daftar riwayat hidup.