

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. Bumi Siak Pusako (BSP) merupakan perusahaan yang memiliki peran penting dalam sektor energi, khususnya di bidang minyak bumi, yang beroperasi di Provinsi Riau, Indonesia. Sebagai perusahaan daerah yang bergerak dalam pengelolaan sumber daya alam, BSP tidak hanya berfokus pada pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya energi, tetapi juga berkomitmen untuk mendukung pertumbuhan ekonomi daerah serta memberikan kontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat.

Seiring dengan perkembangan teknologi digital, berbagai perusahaan dituntut untuk memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses bisnis. Pemanfaatan sistem berbasis *website* menjadi salah satu solusi yang banyak diterapkan untuk mempercepat proses pelayanan, meningkatkan akurasi pengelolaan data, serta mempermudah penyampaian informasi kepada pengguna. Oleh karena itu, penerapan teknologi informasi menjadi kebutuhan yang penting bagi perusahaan dalam mendukung kegiatan operasional.

Salah satu perusahaan yang terdampak oleh perkembangan teknologi tersebut adalah PT. Bumi Siak Pusako yang berlokasi di Jalan Jenderal Sudirman, Pekanbaru, dan telah berdiri sejak tahun 2001. Dalam operasionalnya, perusahaan masih melakukan pengelolaan permohonan barang, seperti laptop, printer, dan Phone Desk, serta layanan hak akses secara manual. Proses tersebut menyebabkan pengelolaan data menjadi kurang optimal, terutama ketika jumlah permohonan meningkat, sehingga diperlukan sistem yang mampu mendukung proses pelayanan *ICT* secara lebih efektif.

ICT (Information and Communication Technology) merupakan divisi yang bertanggung jawab dalam mengelola seluruh teknologi informasi dan komunikasi agar dapat mendukung operasional perusahaan secara efektif, efisien, dan aman. Divisi ini memiliki tugas dalam melakukan perencanaan, pengembangan, implementasi, pemeliharaan, serta pengamanan infrastruktur teknologi, seperti

jaringan komputer, server, perangkat keras, perangkat lunak, basis data, dan sistem informasi yang digunakan oleh perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan anggota Divisi *ICT* pada tanggal 29 April 2025, diketahui bahwa proses pengelolaan layanan *ICT* di PT. Bumi Siak Pusako masih dilakukan menggunakan *Microsoft Excel*. Proses tersebut mengakibatkan berbagai kendala, di antaranya permohonan layanan harus dicatat secara manual, sulitnya memantau status permohonan yang sedang diproses, serta tingginya risiko terjadinya kesalahan dalam pencatatan data. Selain itu, keterbatasan *Microsoft Excel* dalam mendukung kolaborasi antar divisi dan integrasi dengan sistem lain menyebabkan proses pengelolaan layanan menjadi kurang optimal. Kondisi tersebut berdampak pada lambatnya respons terhadap permohonan layanan, sulitnya melakukan pencarian data, serta kurang efektifnya penyusunan laporan layanan *ICT*.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa PT. Bumi Siak Pusako memerlukan suatu sistem layanan *ICT* berbasis *website* yang mampu mengintegrasikan seluruh proses layanan dalam satu platform. Sistem yang dikembangkan diharapkan dapat mempermudah karyawan dalam mengajukan permohonan barang maupun layanan, memudahkan pihak *ICT* dalam mengelola dan memantau status permohonan secara *real-time*, serta membantu menghasilkan laporan secara lebih cepat, akurat, dan terstruktur. Dengan adanya sistem tersebut, proses pelayanan diharapkan menjadi lebih transparan, terdokumentasi dengan baik, dan mampu meningkatkan kualitas layanan *ICT* di lingkungan perusahaan.

Dalam pengembangan sistem ini, metode *Kanban* dipilih karena mampu mendukung proses pengembangan perangkat lunak secara bertahap dan berkelanjutan. *Kanban* memvisualisasikan setiap tahapan pekerjaan sehingga perkembangan pengembangan sistem dapat dipantau dengan mudah. Selain itu, metode ini memberikan fleksibilitas dalam menyesuaikan perubahan kebutuhan pengguna selama proses pengembangan tanpa mengganggu pekerjaan yang sedang berlangsung. Dengan pendekatan tersebut, proses evaluasi dan perbaikan dapat dilakukan secara berkelanjutan berdasarkan umpan balik dari pengguna, sehingga sistem yang dihasilkan lebih sesuai dengan kebutuhan operasional PT. Bumi Siak Pusako.

Berdasarkan rancangan tersebut, penelitian ini mengangkat judul "Rancang Bangun Sistem Layanan ICT Berbasis Website Menggunakan Metode Kanban pada PT. Bumi Siak Pusako." Diharapkan sistem yang dikembangkan dapat meningkatkan efektivitas pengelolaan layanan *ICT*, mempercepat proses permohonan dan persetujuan layanan, serta mendukung kegiatan operasional perusahaan secara lebih efisien.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana mengatasi proses pengelolaan layanan *ICT* yang masih dilakukan secara manual sehingga menyebabkan keterlambatan, kesulitan pemantauan status permohonan, dan kurang efektifnya pengelolaan data di PT. Bumi Siak Pusako.
2. Bagaimana sistem layanan *ICT* yang dibangun dapat membantu meningkatkan keteraturan dan kemudahan dalam pengelolaan permintaan barang dan layanan *ICT* pada Divisi *Information and Communication Technology* di PT. Bumi Siak Pusako.

1.3 Batasan Masalah

Agar ruang lingkup penelitian tidak terlalu luas, batasan masalah yang diterapkan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya akan membahas masalah terkait Pemintaan barang dan layanan *ICT* di PT. Bumi Siak Pusako , dan tidak melibatkan aspek lain dari operasional *ICT* perusahaan.
2. Pengembangan sistem layanan *ICT* berbentuk *e-form* yang dapat mempercepat proses permohonan hak akses, perubahan akses, dan dokumentasi terkait layanan *ICT*.
3. Penelitian ini akan memfokuskan pada divisi *Information And Communication Technology*, yang menangani pengelolaan Solusi *IT* untuk kebutuhan operasional perusahaan.
4. Solusi ini akan berfokus pada peningkatan efisiensi waktu, dan persetujuan dalam proses layanan *ICT* yang ada di perusahaan.

5. Permohonan barang dan layanan *ICT* seperti laptop/notebook, printer, phone desk dan untuk layanan berupa access network,email,internet.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

- 1) Merancang sistem permintaan barang dan layanan *ICT* berbasis *website* untuk membantu mengurangi kesalahan manual dan membantu operasional.
- 2) Membangun sistem yang mempermudah komunikasi, persetujuan dan informasi permohonan layanan.

1.4.2 Manfaat

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- 1) Mempermudah tim *finance* dalam pengambilan keputusan yang cepat dan tepat.
- 2) Membantu tim *finance* dalam memantau dan pelaporan secara *real-time* dan membantu dalam manajemen peminjaman.
- 3) Membantu mempermudah karyawan dalam mengajukan permohonan layanan dan pemantauan permohonan secara *real-time*.