

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sistem informasi merupakan salah satu komponen penting terhadap pelaksanaan program pada sebuah organisasi ataupun perusahaan. Dengan adanya pengembangan teknologi akan membawa dampak baik, salah satunya terhadap kemajuan sistem informasi. Sistem informasi bertujuan untuk mempermudah dalam pencarian informasi yang ada pada perusahaan. Menurut Nugroho (2018) sistem informasi diartikan sebagai salah satu bagian dari sistem organisasi yang merupakan gabungan antara pengguna dan sumber daya seperti teknologi dan media pengendalian informasi dengan maksud untuk mendapatkan jalur komunikasi, memproses tipe transaksi, menyampaikan sinyal kepada tingkatan manajemen sebagai dasar informasi dalam pengambilan keputusan.

Pada kemajuan zaman akan banyak terjadi perubahan, salah satu perubahan yang sangat dirasakan ialah kemajuan digital yang dimana menjadi salah satu pengaruh bagian dari kemajuan sistem informasi. Pesatnya kemajuan dalam sistem informasi saat ini telah berdampak pada kemudahan dalam melakukan kegiatan akses informasi yang akurat, cepat, dan terpercaya. Pentingnya informasi bagi perusahaan akan terlihat dari penggunaan sistem informasi yang semakin banyak digunakan dalam menjalankan kegiatan operasional perusahaan. Sistem informasi pada dasarnya digunakan setiap organisasi maupun perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pengelolaan bisnis dan memiliki orientasi yang berbeda-beda pada penggunaannya, seperti *e-learning* yang

diterapkan pada sekolah atau sistem layanan mahasiswa yang ada pada universitas untuk mendapatkan informasi yang diinginkan.

Oleh karena itu, dengan adanya kemajuan tersebut Perumda Air Minum Kota Padang memperbaharui sistem dalam melaksanakan pelayanan terhadap pelanggan, yang di mana sebelumnya pelayanan informasi dilakukan secara manual dan menggunakan aplikasi *simple* dan *booster* yang dimana aplikasi tersebut program yang dibeli dengan jangkauan yang kurang luas dalam mendapatkan informasi dan aplikasi tersebut bukan atas kepemilikan Perumda Air Minum Kota Padang. Dengan adanya kemajuan pada sistem informasi membawa Perumda Air Minum Kota Padang untuk memperbaharui pengelolaan sistem informasi dengan menerapkan pelayanan terhadap pelanggan menciptakan dan menggunakan aplikasi berbasis web dengan sebutan *Customer Information System (CIS)*.

Aplikasi CIS memiliki bagian yang fungsional dan mencakup secara luas mengenai informasi dengan teknologi berbasis web, Perumda Air Minum Kota Padang mulai menggunakan aplikasi CIS pada Januari 2022. Salah satu kemudahan yang didapatkan dalam penggunaan aplikasi CIS di mana informasi perusahaan serta informasi pelanggan bisa ditemukan dengan cepat, sehingga pelaksanaan pelayanan akan menjadi lebih efektif dan efisien. Aplikasi CIS juga menjadi salah satu faktor peningkatan kualitas kinerja karyawan pada Perumda Air Minum Kota Padang pada bagian pelayanan, yang dimana dalam penggunaan aplikasi CIS harus sangat teliti dalam memasukan informasi ataupun mencari informasi. Selain peningkatan kualitas kerja terhadap sumber daya manusia (SDM) penggunaan aplikasi CIS juga meningkatkan kinerja manajemen pelayanan karena informasi akan secara langsung terproses ke

bagian yang telah ditentukan oleh sistem sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan pada pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas, maka dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis tertarik untuk memilih judul : **“PENGUNAAN APLIKASI *CUSTOMER INFORMATION SYSTEM* (CIS) DALAM PELAYANAN PADA PERUMDA AIR MINUM KOTA PADANG”**

## 1.2 Perumusan Masalah

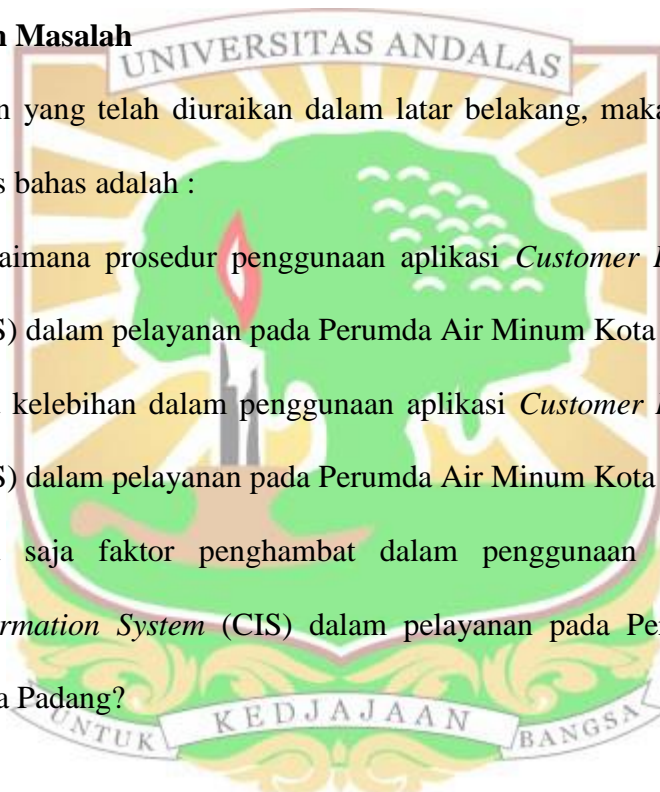
Berdasarkan yang telah diuraikan dalam latar belakang, maka rumusan masalah yang akan penulis bahas adalah :

1. Bagaimana prosedur penggunaan aplikasi *Customer Information System* (CIS) dalam pelayanan pada Perumda Air Minum Kota Padang?
2. Apa kelebihan dalam penggunaan aplikasi *Customer Information System* (CIS) dalam pelayanan pada Perumda Air Minum Kota Padang?
3. Apa saja faktor penghambat dalam penggunaan aplikasi *Customer Information System* (CIS) dalam pelayanan pada Perumda Air Minum Kota Padang?

## 1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan. Adapun tujuan dari penulis yang harus dicapai yaitu :

1. Untuk mengetahui bagaimana prosedur penggunaan aplikasi *Customer Information System* (CIS) dalam pelayanan pada Perumda Air Minum Kota Padang



2. Untuk mengetahui apa saja kelebihan dalam penggunaan aplikasi *Customer Information System* (CIS) dalam pelayanan pada Perumda Air Minum Kota Padang
3. Untuk mengetahui apa saja hambatan penggunaan aplikasi *Customer Information System* (CIS) dalam pelayanan pada Perumda Air Minum Kota Padang

#### 1.4 Manfaat Magang

Manfaat yang diperoleh dalam kegiatan magang di antaranya:

1. Bagi Penulis

Untuk menambah pengetahuan terhadap penulis mengenai prosedur penggunaan aplikasi CIS dalam pelayanan Perumda Air Minum Kota Padang

2. Bagi Universitas

Sebagai penambah informasi sekaligus masukan dan menjadi bahan pertimbangan terhadap penggunaan aplikasi CIS dalam pelayanan Perumda Air Minum Kota Padang

3. Bagi kantor Perumda Air Minum Kota Padang

Agar terciptanya hubungan baik dan bisa menciptakan kerja sama antara Perumda Air Minum Kota Padang dengan Perguruan Tinggi

#### 1.5 Metode Pengumpulan Data

Agar dapat memperoleh data yang relevan dan keterangan yang dapat diuji kebenarannya. dalam pembahasan pokok yang penulis angkat, adapun metode yang digunakan terdiri dari :

## 1. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan yang dilakukan penulis dengan teknik pengumpulan data melalui penelaahan terhadap buku dan teori yang terkait topik pembahasan Tugas Akhir.

## 2. Penelitian Lapangan

Penelitian lapangan dilakukan secara langsung dengan mengikuti kegiatan magang di kantor Perumda Air Minum Kota Padang. Adapun untuk mendapatkan informasi yang terkait dengan pembahasan pokok dan memperoleh data yang akurat.

## 3. Pencarian Data Melalui Internet

Pencarian data melalui internet secara luas dan umum untuk mendapatkan informasi pendukung lainnya mengenai pembahasan pokok dalam penulisan tugas akhir.

### 1.6 Tempat dan Waktu Magang

Dalam pelaksanaan kegiatan magang, penulis memilih instansi tempat magang yaitu pada Perumda Air Minum Kota Padang yang beralamat di Jln. H. Agus Salim No.10 Telp. (0751) 22789. Kegiatan ini berlangsung selama 40 hari kerja yaitu pada hari Senin sampai dengan hari Jumat, dimulai pada tanggal 24 Januari sampai dengan 23 Maret 2022.

### 1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika dalam penulisan Tugas Akhir ini terdiri dari 5 (Lima) sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan yang berisikan latar belakang, perumusan masalah, tujuan, manfaat, metode pengumpulan data, tempat dan waktu magang beserta sistematika penulisan laporan. BAB II Landasan Teori menjelaskan mengenai tinjauan pustaka atau segala sesuatu yang akan dijadikan landasan teori dalam menyelesaikan tugas akhir ini. BAB III Gambaran Umum Perumda Air Minum Kota Padang yang menjelaskan tentang gambaran umum pada Perumda Air Minum Kota Padang, sejarah berdirinya, visi dan misi, struktur, tugas pokok dan fungsi Perumda Air Minum Kota Padang.

BAB IV Pembahasan menguraikan tentang prosedur penggunaan aplikasi CIS, jenis layanan yang ada pada aplikasi CIS, kelebihan dalam penggunaan aplikasi CIS dan hambatan dalam penggunaan *Customer Information System* (CIS) pada Perumda Air Minum Kota Padang. BAB V Penutup berisikan terkait kesimpulan dari permasalahan yang sudah diuraikan dan saran dari penulis bagi perusahaan yang bersifat membangun bagi perusahaan untuk masa yang akan datang.

