

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

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. Keberadaan sistem informasi sudah menjadi kebutuhan mutlak bagi perusahaan dalam menjalankan proses bisnisnya (Aldino & Surahman 2021).

Berdasarkan perkembangan sistem informasi saat ini, banyak sistem informasi pada organisasi yang ingin mencapai tahap sistem informasi secara cepat, relevan dan akurat (Budiman 2019). Salah satunya adalah pemanfaatan sistem informasi untuk pelayanan pelanggan pada perusahaan. Salah satu perusahaan di kota Padang yang menggunakan layanan customer information system (CIS) untuk manajemen pelanggannya adalah Perumda Air Minum Kota Padang. Perusahaan ini telah memperbaharui sistem mereka dalam melaksanakan pelayanan terhadap pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

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.

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. Tjandra (2022) menjabarkan CIS sebagai sistem yang dapat dikonfigurasi dan diatur oleh pengguna untuk dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Customer Information system (CIS) juga merupakan suatu aplikasi canggih yang dirancang untuk memfasilitasi interaksi dengan pelanggan. Customer Information System (CIS) berfungsi untuk memudahkan pelanggan dalam mengakses informasi berbagai keperluan terkait layanan perusahaan yang dibutuhkan, termasuk pencatatan meter air, pembayaran tagihan, dan pengaduan keluhan. Dengan menggunakan sistem ini maka pengguna dapat mengontrol fungsionalitas sistem misalnya untuk kebutuhan pelanggan yang mungkin timbul dalam organisasi. sehingga dapat mengakomodasi perubahan kebutuhan yang mungkin timbul dalam organisasi.

Selanjutnya, kemajuan pada sistem informasi membawa Perumda Air Minum Kota Padang dilakukan dengan memperbaharui pengelolaan sistem informasi. Hal ini

diterapkan pada pelayanan terhadap pelanggan dengan menciptakan dan menggunakan aplikasi berbasis web dengan sebutan *Customer Information System* (CIS). Perumda Air Kota Padang merupakan salah satu perusahaan air minum kota padang yang menjadi penyedia air bersih bagi masyarakat kota padang. Perumda Air Minum Kota Padang melayani sejak tahun 1897 dengan kapasitas jumlah 243 pegawai. Pada Perumda Air Minum Kota Padang aplikasi CIS memiliki bagian yang fungsional dan mencakup secara luas mengenai informasi pelanggan 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 adalah 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 kebagian yang telah ditentukan oleh sistem sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan pada pelanggan.

Pada tahun 2013-2017 PDAM mengalami berbagai macam permasalahan terutama dengan pelanggan. Karena adanya pengaduan permasalahan mengenai air yang keruh kotor, bau amis, air yang tidak keluar, air yang tidak lancar, kebocoran pipa, stand angka meter yang berbeda dan meteran air yang tidak terbaca. Angka pengaduan

konsumen ke PDAM ini terjadi karena gangguan air dengan anggapan masih sedikit kurang optimal dalam menangani atau menganggapi pelayanan dikalangan pelanggan. Kasus ini ditandai oleh ketidakpuasan konsumen yang sebagian keluhan secara langsung disampaikan para pelanggan dalam bentuk telepon langsung dan langsung ke kantor.

Dari berbagai macam permasalahan ini, penting untuk memiliki sistem informasi yang cepat agar pelanggan dapat dengan mudah mendapatkan informasi yang dibutuhkan dan untuk mengurangi kemungkinan adanya komplain. Kasus ini menjadi dasar bahwa konsumen yang mendapatkan informasi secara cepat bisa mempengaruhi tingkat ketidakpuasan mereka terhadap masalah-masalah yang muncul.

Berdasarkan kasus-kasus yang berkaitan dengan informasi pelanggan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka terdapat beberapa manfaat yang berkaitan dengan penanganan pengaduan pelanggan. Tjiptono (2015) menegaskan ada beberapa manfaat yang dapat diperoleh oleh perusahaan bila mengadakan penanganan pengaduan dengan baik, di antaranya perusahaan memiliki kesempatan lagi untuk memperbaiki hubungannya dengan konsumen yang kecewa, perusahaan dapat terhindar dari publisitas negatif untuk diperbaiki dalam rangka memuaskan konsumennya, dan menindaklanjuti sumber masalah operasional dan memberikan pelayanan yang berkualitas.

Tingkatan kepuasan dapat mengacu pada fungsi dari perbedaan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja khususnya, kinerja pelayanan dan lain sebagainya dibawah harapan maka pelanggan tidak akan puas. Menurut Khotler (1997) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari

perbandingan antara kesannya terhadap hasil suatu produk dengan harapannya. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar, 2005). Jika pelanggan merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, maka sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Menurut Kotler dan Keller (2007) Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Berdasarkan uraian diatas, maka dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis tertarik untuk memilih judul : **"ANALISA PENGGUNAAN APLIKASI COSTUMER INFORMATION SYSTEM (CIS) PADA SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PELANGGAN DI PERUMDA AIR MINUM KOTA PADANG"**.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas , maka permasalahan yang akan di bahas adalah sebagai berikut :

1. Apa saja layanan yang disediakan oleh *customer information system* (CIS) pada perumda air minum kota padang?
2. Apa saja prosedur penggunaan aplikasi *customer information system* (CIS) pada perumda air minum kota padang?
3. Apa saja kendala dalam penggunaan aplikasi *customer information system* (CIS) pada perumda air minum kota padang dan bagaimana perusahaan menanganinya?

### 1.3 Tujuan

Adapun tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penulisan ini adalah :

1. Untuk mengetahui apa saja layanan yang disediakan oleh aplikasi *customer information system* (CIS) pada perumda air minum kota padang
2. Untuk mengetahui apa saja prosedur penggunaan aplikasi *customer information system* (CIS) pada perumda air minum kota padang
3. Untuk mengetahui apa saja kendala dalam penggunaan aplikasi *customer information system* (CIS) pada perumda air minum kota padang dan upaya perusahaan dalam menanganinya.

### 1.4 Metode Penelitian

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. Observasi

Metode ini digunakan untuk mengamati langsung objek penelitian dan mencatat hasil pengamatan. Metode ini dapat digunakan untuk mengamati bagaimana proses yang ada dan bertujuan agar dapat mengetahui berbagai informasi terkait penelitian yang dilakukan.

#### 2. Wawancara

Metode ini digunakan untuk mendapatkan informasi dari responden melalui tanya jawab. Metode ini merupakan teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi dari pihak yang bersangkutan baik secara langsung maupun tidak

langsung.

### 3. Studi Pustaka

Metode ini merupakan metode dengan menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari buku dan referensi yang berkaitan dengan masalah yang ditulis.

## 1.5 Manfaat Penulisan

Hasil dari kegiatan magang ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang berarti untuk berbagai pihak, yaitu:

#### 1. Bagi Akademisi :

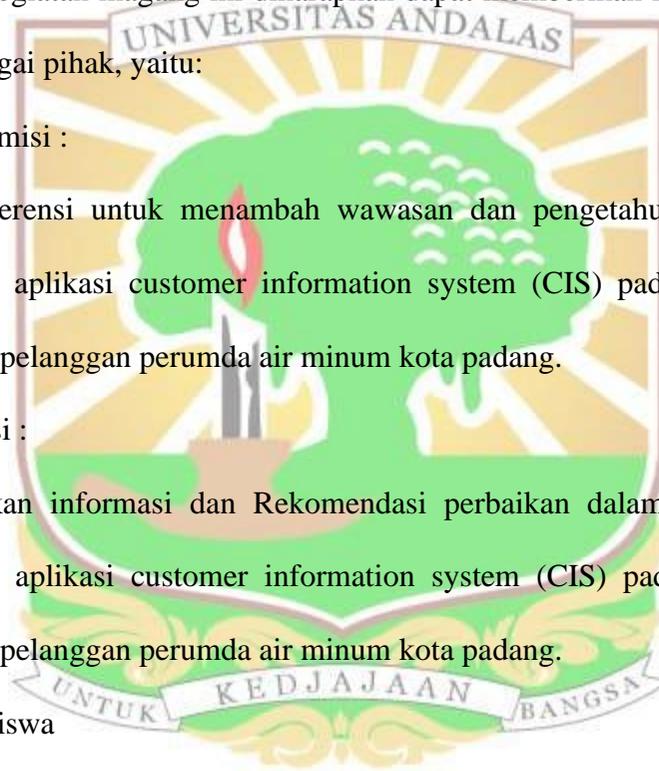
Sebagai referensi untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang Analisa penggunaan aplikasi customer information system (CIS) pada system informasi manajemen pelanggan perumda air minum kota padang.

#### 2. Bagi Praktisi :

Mmemberikan informasi dan Rekomendasi perbaikan dalam penerapan analisa penggunaan aplikasi customer information system (CIS) pada sistem informasi manajemen pelanggan perumda air minum kota padang.

#### 3. Bagi Mahasiswa

Menjadi referensi dalam melakukan penelitian terkait analisa penggunaan aplikasi customer information system (CIS) pada sistem informasi manajemen pelanggan perumda air minum kota padang.



#### 4. Bagi Universitas

Meningkatkan kualitas dan reputasi universitas dalam menghasilkan penelitian yang berkualitas dan bermanfaat bagi masyarakat.

### 1.6 Tempat Dan Waktu Magang

Dalam menjalankan kegiatan magang yang penulis laksanakan pada Perumda Air Minum Kota Padang yang beralamat di Kantor Pusat (Sawah) Jln. H. Agus Salim No. 10 Padang 25121 Telp (0751) 22789, 26193 . Penulis menentukan kegiatan magang ini selama 2 bulan atau sama dengan 40 (empat puluh) hari kerja.

### 1.7 Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh laporan ini, maka penulis menyusun sistematika, Laporan Tugas Akhir dalam beberapa hal sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bagian ini menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, tujuan, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bagian ini berisi tentang tinjauan teori yang menjelaskan teori-teori yang didapatkan semasa kuliah dan buku-buku yang menjadi pedoman lainnya yang relevan dengan judul yang diangkat penulis.

#### **BAB III GAMBARAN UMUM INSTANSI**

Bagian ini memberikan gambaran dari tempat magang yaitu pada Perumda Air Minum Kota Padang yang berisikan tentang sejarah, visi dan misi Perumda Air Minum Kota Padang, lokasi, dan struktur Perumda Air Minum Kota Padang.

#### **BAB IV PEMBAHASAN**

Bagian pembahasan ini merupakan hasil dari temuan yang didapatkan berdasarkan proses penelitian dengan menggunakan metode yang sudah dijelaskan pada Bab I. Pembahasan ini haruslah menyajikan fakta-fakta berkaitan dengan penelitian yang pastinya haruslah memberikan informasi tentang sumber atau metode pengumpulan data. Penjelasan yang paling penting pada bagian pembahasan ini ialah jawaban atas rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah dijelaskan pada Bab I.

#### **BAB V PENUTUP**

Pada bagian penutupan ini berisikan kesimpulan dari hasil magang yang telah penulis laksanakan. Pada bagian ini kesimpulan haruslah disajikan dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami dalam menyampaikan inti dari hasil penelitian ini. Dan juga pastinya pada bagian ini juga memberikan saran yang baik bagi Perumda Air Minum Kota Padang untuk kedepannya. Dalam pemberian saran haruslah didasarkan atas data/hasil dari penelitian yang telah dilakukan.

