

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

SIM adalah sistem informasi yang digunakan untuk menyajikan informasi agar mendukung operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi. (Kusrini, 2007:14). Perkembangan sistem informasi yang semakin pesat di Indonesia menuntut para instansi dan lembaga untuk ikut maju dalam hal teknologi informasi. Penggunaan media seperti komputer, internet dan teknologi lainnya merupakan salah satu alat bantu yang paling tepat untuk mendapatkan dan menghasilkan informasi. Tuntutan kebutuhan akan informasi dan penggunaan komputer yang semakin banyak mendorong terbentuknya suatu jaringan komputer yang mampu melayani berbagai kebutuhan tertentu. Pengelolaan informasi dapat berlangsung lebih baik lagi dengan adanya jaringan komputer. Berkembangnya teknologi dan kebutuhan akan informasi menyebabkan bertambah kompleksnya informasi yang harus dan yang bisa diolah, sehingga kebutuhan penggunaan jaringan komputer semakin diperlukan.

Informasi dalam suatu perusahaan merupakan salah satu sumber daya yang sangat dibutuhkan. Terutama bagi pihak manajemen, beberapa data mentah dikumpulkan oleh manajer dan kemudian diproses lagi menjadi suatu informasi yang dapat digunakan bagi siapa saja yang membutuhkan informasi tersebut. Informasi yang telah diperoleh pun masih dapat dikelola lagi. Pengelolaan informasi semakin penting saat bisnis di perusahaan menjadi rumit dan kemampuan komputer semakin berkembang. Tidak dapat dipungkiri bahwa komputer juga memiliki nilai potensial sebagai suatu sistem informasi manajemen yang disertai dengan adanya sistem pendukung keputusan, kantor virtual, dan sistem berbasis pengetahuan, maka dapat terbentuk sistem informasi berbasis komputer.

Sistem informasi manajemen menyajikan berbagai informasi yang dibutuhkan oleh pihak manajemen dalam pengambilan keputusan baik dalam bidang keuangan maupun non keuangan. Penggunaan sistem informasi manajemen dapat

membuat kegiatan manajemen menjadi lebih efektif. Hal inilah yang menjadi alasan mengapa efektivitas suatu sistem informasi sangat dibutuhkan dalam perusahaan, terutama bagi pihak manajemen. Semakin efektif sistem informasi yang ada, maka informasi yang dihasilkanpun akan semakin membantu bagi pihak manajemen dan kegiatan manajemen akan menjadi lebih efektif pula. Sama halnya dengan pendapat Laudon dan Laudon (2007:107) yang mengatakan bahwa dengan sistem informasi manajemen, manajer dapat menerima informasi yang lebih akurat dan tepat waktu, mereka menjadi lebih cepat membuat keputusan sehingga sedikit manajer yang dibutuhkan dalam struktur organisasi.

Pengambilan keputusan adalah memilih alternatif dari dua atau beberapa alternatif yang ada untuk menentukan arah tujuan yang ingin dicapai. Alternatif-alternatif tersebut dapat berupa suatu kondisi fisik, atau usaha-usaha yang kreatif, atau tempat menghimpun pemikiran, perasaan dan pengetahuan untuk melaksanakan suatu tindakan. (Terry, 2006:34). Pengambilan keputusan tetap adalah satu hal yang lebih menantang dalam peran manajer. Sistem informasi membantu manajer dalam mengkomunikasikan dan menyebarkan informasi, namun demikian sistem informasi hanya membantu dalam kapasitas yang terbatas dalam pengambilan keputusan. (Husein dan Wibowo, 2006:69)

Berdasarkan teori tersebut, terlihat bahwa informasi sangat dibutuhkan oleh pihak manajemen. Sebab keputusan yang diambil oleh pihak manajemen adalah hasil akhir dari pemilihan beberapa alternatif yang ada. Pengambilan keputusan sangat penting di dalam suatu perusahaan sebab keputusan yang diambil oleh seorang manajer merupakan hasil pemikiran akhir yang harus dilaksanakan oleh bawahannya atau pihak-pihak terkait dengan organisasi yang ia pimpin. Informasi yang dibutuhkan oleh pihak manajemen dapat diperoleh melalui sistem informasi manajemen yang digunakan dalam organisasi tersebut.

Decision Support System (DSS) merupakan salah satu elemen dari sistem pendukung manajemen yang digunakan untuk membantu pihak manajemen dalam pengambilan keputusan. Husein dan Wibowo (2006:20) mendefinisikan *Decision Support Systems* adalah sistem yang berbasis komputer biasanya bersifat interaktif, dirancang untuk membantu manajer atau pembuat keputusan yang lain. Loudon dan Loudon (2012:155) menambahkan bahwa sistem pendukung keputusan (DSS) menyediakan model analitis atau perangkat analisis data berukuran besar kepada manajer menengah yang menghadapi situasi keputusan

semiterstruktur. Salah satu perusahaan yang sudah menggunakan sistem informasi di perusahaannya adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Unit Pelayanan Rambutan Palembang.

PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan Rambutan Palembang merupakan kantor pusat PDAM Tirta Musi yang ada di Palembang. Perusahaan ini merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang penyedia air bersih untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakat kota Palembang. Sistem informasi berbasis komputer sudah digunakan PDAM dalam kegiatan pelayanan pelanggan. Salah satu bagian yang menggunakan sistem informasi dalam aktivitas kerjanya adalah bagian Pengendalian Kehilangan Air (PKA). Bagian PKA memiliki 4 seksi didalamnya, yakni seksi penertiban dan pemutusan, seksi meter air, seksi kebocoran, dan seksi jaringan & GIS. Setiap seksi memiliki tanggung jawab dan tugasnya masing-masing, meskipun demikian setiap seksi pada bagian PKA memiliki keterkaitan antara satu dengan yang lainnya.

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan di PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan Rambutan Palembang, bagian PKA ini lebih sering menggunakan sistem informasi dalam membantu menyelesaikan pekerjaannya. Penggunaan sistem informasi ini sangat berguna pada bagian PKA, karena selain memiliki tugas merancang pelaksanaan pekerjaan, bagian ini juga bertugas untuk menyiapkan data-data pelanggan dan membantu pelanggan dalam mengurus masalah pelanggaran yang dilakukan oleh pelanggan. Bagian ini mempunyai sistem informasi berupa perangkat lunak (*software*) berbasis aplikasi yang dapat digunakan untuk mengakses data pelanggan. Kita dapat mengetahui langsung data pelanggan, jumlah tagihan pelanggan per bulan hingga jumlah tunggakan pelanggan melalui aplikasi ini. Berikut ini merupakan intensitas penggunaan sistem informasi di bagian PKA selama bulan Januari hingga bulan April tahun 2016 dilihat dari rekapitulasi bulanan penerimaan pemasangan kembali (PK), denda & KN/tunggakan yang menyelesaikan di bagian PKA PDAM Tirta Musi Palembang tahun 2016:

Tabel 1.1

**Intensitas Pemakaian Sistem Informasi di Bagian PKA
PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan Rambutan Palembang**

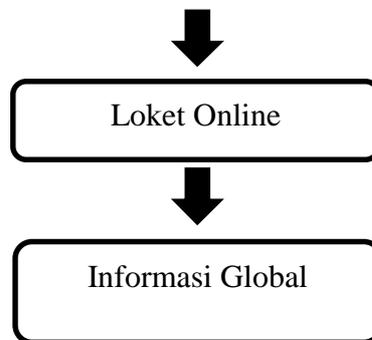
No	Bulan	Rata-rata Intensitas Pemakaian (%)
1	Januari	1,35
2	Februari	1,35
3	Maret	0,7
4	April	0,7
TOTAL		4,1

Sumber: PDAM Tirta Musi Palembang, 2016

Penggunaan sistem informasi ini sangat dibutuhkan oleh asisten manajer pada seksi penertiban dan pemutusan di bagian PKA untuk menentukan jumlah biaya yang harus dibayarkan oleh pelanggar dan dalam mengambil suatu keputusan apakah pelanggar akan menjadi non-pelanggan atau tidak. Keputusan tidak dapat diambil semauanya saja, keputusan yang diambil oleh asisten manajer didasarkan pada informasi yang diperoleh dari aplikasi khusus untuk bagian PKA, ketentuan yang berlaku di perusahaan, dan berbagai media informasi pendukung lainnya. Selain itu, keputusan yang diambil oleh asisten manajer haruslah efektif, maksudnya keputusan yang diambil tetap bertujuan agar target perusahaan dapat tercapai.

Aplikasi yang digunakan oleh bagian PKA ada 3 (tiga), yakni Informasi Global, Sistem Informasi Pelanggan Langganan (SIPL), dan Loker Online. Ketiga aplikasi tersebut memiliki keterkaitan satu dan yang lainnya. Data yang diperoleh dari aplikasi ini disajikan untuk asisten manajer oleh administrator. Data yang diperoleh akan dikelola lagi untuk menjadi suatu informasi yang kemudian akan dijadikan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan oleh asisten manajer guna menyelesaikan masalah pelanggaran yang dilakukan pelanggan. Berikut merupakan tahapan penggunaan sistem informasi di bagian PKA seksi penertiban dan pemutusan pada saat menyelesaikan masalah pelanggaran yang dilakukan oleh pelanggan:

Sistem Informasi
Pelanggan Langganan
(SIPL)



Gambar 1.1

Tahapan Penggunaan Sistem Informasi
di Bagian PKA Seksi Penertiban dan Pemutusan
Sumber: PDAM Tirta Musi Palembang, 2016

Berdasarkan bagan tersebut dapat dilihat bahwa sistem informasi yang digunakan pertama kali adalah Sistem Informasi Pelanggan Langgan (SIPL). Hal pertama yang dilakukan oleh administrator adalah menginput data pelanggan yang sebelumnya telah membuat persetujuan dengan asisten manajer mengenai biaya pemasangan kembali yang harus dibayarkan ke dalam aplikasi SIPL, kemudian dilanjutkan dengan pencetakan kwitansi pembayaran yang juga dilakukan dengan menggunakan aplikasi SIPL. Proses selanjutnya adalah proses pembayaran yang dilakukan oleh pelanggan dengan membawa kwitansi yang sudah dicetak oleh administrator ke unit pelayanan. Setelah proses pembayaran selesai, administrator akan melakukan penyelesaian transaksi atau yang biasa disebut dengan “buy” dengan menggunakan aplikasi loket online dan mencetak surat perjanjian hutang (SPH) untuk kemudian ditandatangani oleh pelanggan dan administrator. Tahapan selanjutnya yakni pengecekan pembayaran pelanggan, bagian administrator akan mengecek pembayaran kredit nota pelanggan dengan menggunakan aplikasi informasi global.

Meskipun demikian, dalam kegiatannya masih ditemukan ketidakefektifan sistem informasi yang digunakan. Contohnya pada saat penyelesaian masalah pelanggan, asisten manajer masih harus mengurangi secara manual jumlah biaya yang harus dibayar oleh pelanggan dengan cara mengurangi kubikasi volume air sehingga

biaya akan berkurang. Pengurangan biaya ini biasanya disebabkan oleh air yang jarang sekali diterima oleh pelanggan. Jumlah biaya dapat diketahui dengan menggunakan sistem informasi pelanggan langganan (SIPL). Selain itu, asisten manajer juga akan mengambil keputusan berdasarkan kebijakan dan wewenang yang telah diberikan kepada asisten manajer yang didasarkan pada ketentuan umum PDAM Tirta Musi Palembang. Hal tersebut yang menjadi dasar bagi penulis untuk berasumsi bahwa sistem informasi yang digunakan masih kurang efektif dalam pengambilan keputusan oleh asisten manajer, dimana seharusnya biayatagihan yang menunjukkan angka 0 di meter akhir dan meter awal sudah dapat dikurangi biayanya secara otomatis.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji dan mengadakan penelitian guna mengetahui efektivitas dari sistem informasi manajemen dalam pengambilan keputusan di bagian PKA PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan Rambutan Palembang, dengan alasan tersebut penulis mengambil judul **“Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Dalam Pengambilan Keputusan Pada Bagian Pengendalian Kehilangan Air (PKA) PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan Rambutan Palembang”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

- a. Apakah efektivitas sistem informasi manajemen penting dalam pengambilan keputusan di bagian PKA PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan Rambutan Palembang?
- b. Kurang efektifnya sistem informasi manajemen dalam pengambilan keputusan di bagian PKA PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan Rambutan Palembang.

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Agar penulisan laporan akhir ini lebih terarah, maka penulis membatasi ruang lingkup bahasan hanya pada efektivitas sistem informasi manajemen dalam pengambilan keputusan pada bagian Pengendalian Kehilangan Air (PKA) di PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan Rambutan Palembang, khususnya pada seksi penertiban dan pemutusan saja.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan

1.4.1 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui sejauh manakah pentingnya efektivitas sistem informasi manajemen dalam pengambilan keputusan pada bagian PKA PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan Rambutan Palembang khususnya pada seksi penertiban dan pemutusan.
- b. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi dalam penggunaan sistem informasi di bagian PKA PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan Rambutan Palembang.

1.4.2 Manfaat Penulisan

Manfaat dari penulisan laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Agar perusahaan dapat mengetahui pentingnya efektivitas sistem informasi manajemen dalam pengambilan keputusan oleh pihak manajemen yang ada dalam perusahaan.
- b. Agar perusahaan dapat mengatasi kendala-kendala yang dihadapi dalam penggunaan sistem informasi.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Agar penulisan laporan akhir ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang diangkat, maka penulis membatasi ruang lingkup hanya pada bagian Pengendalian Kehilangan Air (PKA) seksi penertiban dan pemutusan di PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan Rambutan Palembang saja.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Jenis-jenis data yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini, yaitu:

a. Data Subyek (*Self-Report Data*)

Data subyek dalam penelitian ini berupa opini yang dikemukakan oleh pengguna sistem informasi di bagian PKA, sikap pengguna sistem informasi di bagian PKA, dan pengalaman atau karakteristik dari seseorang atau sekelompok orang yang menjadi subyek penelitian (responden).

b. Data Dokumenter (*Documentary Data*)

Data dokumenter adalah jenis data penelitian yang antara lain berupa: faktur, jurnal, surat-surat, notulen hasil rapat, memo, atau dalam bentuk laporan program. Data dokumenter memuat apa dan kapan suatu kejadian atau transaksi, serta siapa yang terlibat dalam suatu kejadian. Data dokumenter dalam penelitian ini berupa *print out* rincian tagihan yang belum diproses oleh asisten manajer yang digunakan untuk menghitung jumlah biaya yang harus dibayarkan oleh pelanggan.

Sedangkan sumber data penelitian yang diperoleh penulis dalam laporan ini adalah sebagai berikut:

a. Data Primer

Data penelitian ini dikumpulkan penulis secara langsung melalui data yang didapat dari hasil observasi langsung dan wawancara dengan narasumber yang tepat yakni manager, asisten manager dan karyawan Bagian Pengendalian Kehilangan Air (PKA) seksi penertiban dan pemutusan pada PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan Rambutan Palembang.

b. Data sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini dikumpulkan oleh penulis melalui studi literatur, yaitu penelusuran literatur mengenai dasar pengetahuan tentang hal-hal yang berkaitan dengan penelitian ini. Metode ini dilakukan dengan cara mencari buku, dan artikel-artikel yang berkaitan dengan manajemen, sistem informasi manajemen, dan manajemen sumber daya manusia.

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan guna mendukung pelaksanaan penelitian ini digunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Riset Lapangan (*Field Research*)

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam riset lapangan ini adalah:

1) Observasi

Jenis observasi yang dilakukan oleh penulis dalam penelitian ini adalah observasi langsung dan observasi terhadap perilaku dan lingkungan sosial yang ada dengan *caraparticipant observation*. Melalui cara ini penulis mengamati dan ikut terlibat dalam kegiatan yang ada pada bagian PKA PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan Rambutan Palembang khususnya pada seksi penertiban dan pemutusan, serta mencatat segala hal yang dibutuhkan untuk menyusun laporan akhir ini.

2) Wawancara

Penulis melakukan tanya jawab lisan secara langsung dengan beberapa pihak untuk mendapatkan informasi yang relevan dan akurat. Adapun pihak-pihak tersebut adalah manajer, dan staff-staff yang ada pada bagian Pengendalian Kehilangan Air (PKA) di PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan Rambutan Palembang.

3) Riset Kepustakaan

Riset kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data dan informasi secara teoritis dan mempelajari sumber-sumber tertulis berupa buku-buku literature yang penulis jadikan sebagai landasan teori untuk pembahasan selanjutnya. Penulis mencari buku, dan artikel-artikel yang berkaitan dengan manajemen, sistem informasi manajemen, dan manajemen sumber daya manusia.

1.5.4 Analisis Data

a. Metode Kualitatif Deskriptif

Metode ini digunakan oleh penulis dalam penyusunan Laporan Akhir ini, dimana metode analisis kualitatif deskriptif ini merupakan uraian dari data referensi baik literature maupun buku-buku yang berhubungan dengan masalah yang dibahas sehingga dapat diambil suatu kesimpulan yang dapat dijadikan masukan.

Emzir (2011:3) mengemukakan bahwa data yang dikumpulkan lebih mengambil bentuk kata-kata atau gambar daripada angka-angka. Hasil penelitian tertulis berisi kutipan-kutipan dari data untuk mengilustrasikan dan menyediakan bukti presentasi. Data tersebut mencakup transkrip wawancara, catatan lapangan, fotografi, *videotape*, dokumen pribadi, memo, dan rekaman-rekaman resmi lainnya.

Metode ini digunakan untuk menyelidiki obyek yang tidak dapat diukur dengan angka-angka ataupun ukuran lain yang bersifat eksak. Penelitian kualitatif juga bisa diartikan sebagai riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif. Pendekatan ini mendasar pada prosedur logika yang berawal dari proposisi khusus sebagai hasil pengamatan dan berakhir pada suatu kesimpulan (pengetahuan baru) hipotesis yang bersifat umum.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan mengenai dasar-dasar dan arah serta permasalahan yang akan dijelaskan, yaitu:

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul;

1.2 Perumusan Masalah;

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan;

1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan;

1.4.1 Tujuan Penulisan;

1.4.2 Manfaat Penulisan.

1.5 Metodologi Penelitian;

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian;

1.5.2 Jenis dan Sumber Data;

1.5.3 Metode Pengumpulan Data;

1.5.4 Analisis Data.

1.6 Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis akan mengemukakan teori-teori serta pendapat para ahli yang dapat mendukung Laporan Akhir ini. Adapun teori-teori yang dicantumkan dalam laporan ini adalah sebagai berikut:

2.1 Efektivitas

2.1.1 Pengertian Efektivitas;

2.1.2 Penilaian Efektivitas.

2.2 Sistem;

2.2.1 Pengertian Sistem;

2.2.2 Model Umum Sistem;

2.2.3 Karakteristik Sistem.

2.3 Informasi;

2.3.1 Pengertian Informasi;

2.3.2 Jenis-Jenis Informasi;

2.3.3 Karakteristik Sistem.

2.4 Manajemen;

2.4.1 Pengertian Manajemen;

2.4.2 Proses Manajemen;

2.4.3 Tingkatan Manajemen;

2.4.4 Unsur-Unsur Manajemen.

2.5 Sistem Informasi Manajemen;

2.5.1 Pengertian Sistem Informasi Manajemen;

2.5.2 Manfaat Sistem Informasi Manajemen;

2.5.3 Karakteristik Sistem Informasi Manajemen;

2.5.4 Sistem Pendukung Keputusan Manajemen (MSS);

2.5.4.1 Sistem Pendukung Keputusan (DSS);

2.5.4.2 Tujuan Sistem Pendukung Keputusan (DSS).

2.6 Pengambilan Keputusan.

2.6.1 Pengertian Pengambilan Keputusan;

2.6.2 Unsur-Unsur Pengambilan Keputusan;

2.6.3 Klasifikasi Keputusan.

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini penulis menjelaskan tentang keadaan umum perusahaan sebagai objek penelitian untuk mengetahui bagaimana bentuk sistem kerja yang dipakai, yaitu mengenai:

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan;

3.2 Sejarah Singkat Bagian Pengendalian Kehilangan Air (PKA);

3.3 Visi dan Misi Perusahaan;

3.3.1 Visi

3.3.2 Misi

3.4 Struktur Organisasi;

3.4.1 Struktur Organisasi PDAM Tirta Musi Palembang;

3.4.2 Struktur Organisasi Bagian Pengendalian Kehilangan Air (PKA).

3.5 Pembagian Tugas Pada Bagian Pengendalian Kehilangan Air (PKA);

3.6 Sistem Informasi Manajemen di Bagian PKA PDAM Tirta Musi Palembang.

3.6.1 Informasi Global (PDAM);

3.6.2 Sistem Informasi Pelanggan Langgan (SIPL);

3.6.3 Loker Online.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, penulis akan menganalisis masalah-masalah yang berkaitan dengan sistem informasi manajemen yang digunakan di bagian PKA PDAM Tirta Musi Palembang dan seberapa pentingkah penggunaan sistem informasi manajemen tersebut terhadap efektivitas pengambilan keputusan oleh pihak manajemen. Adapun permasalahan yang akan dibahas adalah mengenai:

4.1 Pentingnya Efektivitas SIM Dalam Pengambilan Keputusan di Bagian Pengendalian Kehilangan Air (PKA);

4.2 Cara-cara Meningkatkan Efektivitas Sistem Informasi di
Bagian Pengendalian Kehilangan Air (PKA).

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan;

5.2 Saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN