

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Penelitian**

Pengambilan keputusan merupakan fungsi utama dari seorang pimpinan, mulai dari level bawah sampai level atas dalam suatu organisasi posisi pengambilan keputusan tersebut sangat menentukan akan berhasil atau tidaknya suatu organisasi. Hal ini disebabkan keputusan yang telah dibuat akan mengikat seluruh komponen dalam organisasi untuk melaksanakan keputusan tersebut. Keputusan merupakan permulaan dari semua tindakan manusia yang sadar dan terarah, baik secara individu atau kelompok. Barang siapa yang menghendaki adanya tindakan tertentu, ia harus mampu dan berani mengambil keputusan yang bersangkutan dengan hal tersebut secara cepat dan tepat. Kecepatan dan ketepatan setiap tindakan yang diambil sangat menentukan terhadap mutu keputusan yang diambilnya dan kemungkinan keberhasilan dalam mencapai tujuan yang diinginkan.

Kebutuhan akan proses pengambilan keputusan secara cepat dan tepat dalam organisasi nampaknya tidak bisa diabaikan, mengingat persaingan yang semakin ketat. Hal ini cukup bisa disadari karena suatu organisasi yang tidak bisa mewujudkan kemajuan bagi dirinya sendiri, maka lambat laun dia akan tenggelam dalam ketatnya persaingan.

Salah satu ledakan yang paling dirasakan kuatnya dewasa ini adalah ledakan informasi. Ledakan tersebut timbulnya sebagai akibat dari pada perkembangan ilmu

pengetahuan dan teknologi yang sangat pesat. Jika proporsi ledakan informasi itu terus meningkat maka kiranya dapat dibuat suatu asumsi bahwa di masa-masa yang akan datang pengaruh dan peranan informasi dalam suatu organisasi akan semakin terasa pula.

Sesungguhnya pentingnya informasi bagi pimpinan organisasi bukanlah merupakan hal yang baru. Sejak adanya manusia yang hidup berorganisasi, sejak saat itu pulalah informasi telah selalu diperlukan oleh pimpinan organisasi untuk membantu melakukan tugas-tugasnya selaku pimpinan organisasi.

Proses pengambilan keputusan tidak akan berjalan dengan baik tanpa ketersediaan informasi. Informasi adalah sumber daya yang vital bagi sebuah organisasi. Tanpa kehadiran informasi, sulit untuk menghasilkan keputusan yang baik. Bahkan kelalaian organisasi dalam mengatur arus informasi secara akurat, efektif dan efisien akan menghambat kegiatan operasional yang pada akhirnya tujuan organisasi tidak dapat tercapai dengan maksimal.

Kecepatan penyajian informasi dan akses data merupakan salah satu media pendukung suatu organisasi untuk memenangkan persaingan. Karenanya, perancangan dan pengembangan suatu sistem informasi yang tepat dan optimal yang dapat membantu organisasi dalam melakukan pengambilan keputusan secara baik sangat diperlukan.

Sistem Informasi Manajemen dipandang sebagai suatu total sistem dengan mana pimpinan organisasi akan mengetahui apakah unit-unit organisasi bekerja sebagaimana diharapkan. Akan tetapi, lebih penting lagi daripada itu, Sistem

Informasi Manajemen akan memungkinkan pimpinan organisasi merencanakan ke arah mana organisasi hendak dibawa. Tegasnya suatu Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang baik adalah sistem yang berorientasi ke masa depan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah sebuah perusahaan daerah yang bergerak di dalam bidang usaha, yaitu menyediakan air minum yang memadai bagi kepentingan umum, menghasilkan keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan perusahaan, serta berpartisipasi aktif dalam menunjang pelaksanaan program pemerintah di bidang sektor ekonomi dan pembangunan. Tujuannya adalah seperti yang tertuang dalam Peraturan Daerah Kota Bandung No. 7 / PD / 1974 yaitu untuk mewujudkan dan meningkatkan pelayanan umum dalam wilayah Kotamadya Bandung, kemudian dengan masuknya pengelolaan air kotor sebagai tugas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), maka tujuannya tidak hanya pelayanan dalam bidang air bersih saja tetapi juga termasuk pelayanan terhadap sarana air kotor dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang menyangkut aspek sosial, kesehatan dan pelayanan umum.

Berdasarkan pengamatan awal penulis, di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung terutama di Bagian Pengolahan Data dan Hubungan Langganan, pimpinan masih mendapat kesulitan dalam mengambil keputusan karena banyaknya keluhan masyarakat yang masuk serta masalah yang belum diatasi dengan segera sehingga terjadi keterlambatan dalam penyelesaian masalah.

Adapun jenis keluhan yang diajukan kepada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung diantaranya adalah Golongan tarif, tidak ada air, kebocoran

pipa persil atau pipa dinas, meteran air (mati, kotor, hilang, segel putus, kaca pecah), tidak ada penagihan, tidak ada pencatatan meter, tunggakan rekening, pembuangan air kotor dan kualitas air.

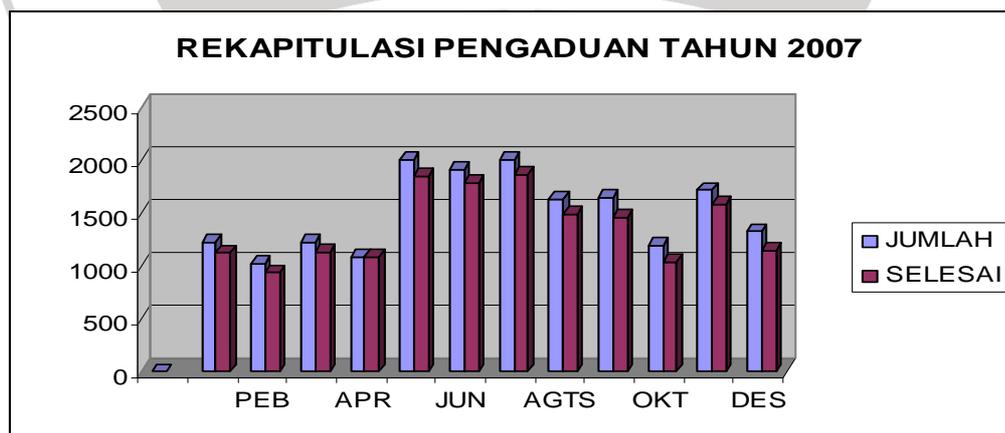
Hal ini terlihat dari rekapitulasi data selama satu periode tahun 2007 yang di dapat penulis dari seksi pengaduan Bagian Hubungan Langgan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung. Adapun keluhan yang masuk pada tahun 2007 adalah sebagai berikut:



**Tabel 1. 1**  
**Data Pengaduan Bagian Hubungan Langganan**  
**Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung**  
**Tahun 2007**

NO	BULAN	JUMLAH PENGADUAN	SELESAI	KENAIKAN	PENURUNAN	SISA BULAN BERJALAN	SISA BULAN LALU	JUMLAH PELANGGAN
1	JAN	1.224	1.124	-	16,3 %	103	0	140.013
2	PEB	1.024	936	20,2 %	-	88	36	139.994
3	MAR	1.231	1.138	-	12,1 %	93	73	140.087
4	APR	1.082	1.082	85,2 %	-	50	43	139.605
5	MEI	2.004	1.855	-	4,3 %	149	140	139.640
6	JUN	1.917	1.787	-	4,5 %	144	195	139.813
7	JUL	2.003	1.870	-	18,2 %	133	215	140.030
8	AGS	1.638	1.495	0,6 %	-	143	262	140.238
9	SEPT	1.648	1.461	-	27,48 %	187	363	140.529
10	OKT	1.195	1.041	-	27 %	154	323	140.865
11	NOV	1.717	1.590	43 %	-	127	323	140.709
12	DES	1.328	1.145	-	23 %	183	465	140.462
<b>JUMLAH</b>		<b>18.001</b>	<b>16.624</b>			<b>1.544</b>	<b>2.438</b>	<b>140.709</b>

Sumber: Data Perusahaan di Bagian Pengolahan data dan hubungan Langganan yang telah dimodifikasi oleh penulis



**Gambar 1. 1**  
**Grafik Jumlah Pengaduan Tahun 2007**

Berdasarkan rekapitulasi pengaduan tahun 2007 menunjukkan adanya kenaikan dan penurunan jumlah pengaduan. Jumlah pengaduan yang paling tinggi adalah pada bulan Mei yaitu sebanyak 2.004 dan yang terselesaikan yaitu sebanyak 1.855 pengaduan. Dari rekapitulasi pengaduan tahun 2007 pengaduan yang telah diselesaikan adalah 92,35 % atau sebanyak 16.624 pengaduan dan yang belum terselesaikan adalah sebanyak 7,65 % atau sebanyak 1377 pengaduan. Dengan jumlah pengaduan yang relatif tinggi ini menunjukkan bahwa penyelesaian masalah di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung rendah sehingga mengakibatkan banyaknya pengaduan yang belum diselesaikan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Drs. Syarif Hidayat (Kepala Seksi Pengaduan) yang penulis temui pada tanggal 8 April 2008 mengatakan bahwa: “Masih terdapat pelanggan yang mengadukan lebih dari dua kali sehingga pada bulan berikutnya pelanggan tersebut akan mengadukan permasalahan yang sama”. Berdasarkan permasalahan tersebut dapat disimpulkan bahwa masih rendahnya prosentase penyelesaian masalah di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung.

Seperti yang sudah disebutkan di atas bahwa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) memiliki tugas untuk mewujudkan dan meningkatkan pelayanan umum dan memenuhi kebutuhan air minum di wilayah Kota Bandung. Dalam melaksanakan tugasnya tersebut Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) berusaha memberikan pelayanan yang optimal bagi pelanggannya dengan cara meningkatkan kualitas pelayanannya. Menurut Bapak Drs. Syarif Hidayat (Kepala Seksi Pengaduan) yang penulis temui pada tanggal 8 April 2008 menyatakan bahwa “Peningkatan kualitas

pelayanan tersebut dilakukan dengan cara meningkatkan sistem informasinya baik dari segi *hardware*, *software*, dan *brainware*nya.”

Menurut Moekijat (2000: 102), “Pengembangan suatu sistem informasi manajemen merupakan keharusan mutlak apabila pimpinan organisasi ingin melakukan tugas-tugas kepemimpinannya dengan efektif.” Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi akan dapat membantu pimpinan untuk memecahkan masalah-masalah yang dihadapinya dengan cara yang lebih ampuh daripada keampuhan yang dimiliki sebelumnya. Dengan Sistem Informasi Manajemen memungkinkan pimpinan untuk memecahkan masalah-masalah yang tidak dapat dipecahkan sebelumnya.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung diketahui sudah menggunakan Sistem Informasi Manajemen, namun pada pelaksanaannya penyediaan informasi dengan menggunakan Sistem Informasi Manajemen tersebut belum dimanfaatkan secara optimal. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Drs. Syarif Hidayat (Kepala Seksi Pengaduan) yang penulis temui pada tanggal 8 April 2008 mengatakan bahwa: “Kendala atau masalah yang dihadapi di PDAM Kota Bandung ini antara lain keterlambatan dalam penyediaan informasi yang dibutuhkan, serta sarana dan prasarana penunjang seperti jumlah komputer yang kurang memadai”. Jika Fenomena ini (pengaduan dan keluhan) tidak segera ditanggulangi dan jika keterlambatan dalam penyediaan informasi yang dibutuhkan terus berlanjut dikhawatirkan akan mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap PDAM Kota

Bandung yang tidak mencerminkan bahwa PDAM Kota Bandung itu adalah sebuah perusahaan yang berorientasi kepada pelayanan publik.

Bertitik tolak dari uraian di atas, penulis merasa tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut dalam suatu penelitian dengan judul **“Persepsi Karyawan mengenai Pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap Pengambilan Keputusan Pimpinan”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka penulis menyederhanakan permasalahan dan memperjelas arah penelitian sesuai dengan judul yang telah dikemukakan di atas. Maka dapat dipaparkan rumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran Sistem Informasi Manajemen pada Bagian Pengolahan Data dan Hubungan Langgan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung?
2. Bagaimana Proses Pengambilan Keputusan Pimpinan pada Bagian Pengolahan Data dan Hubungan Langgan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung?
3. Seberapa besar pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap Pengambilan Keputusan Pimpinan pada Bagian Pengolahan Data dan Hubungan Langgan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung?

### **C. Maksud dan Tujuan Penelitian**

Maksud dilakukannya penelitian ini adalah untuk memperoleh data yang akan digunakan dalam penulisan skripsi sebagai salah satu syarat menempuh ujian tingkat Sarjana Strata 1 pada program Manajemen Perkantoran pada Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) Bandung.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui gambaran tentang Sistem Informasi Manajemen yang diterapkan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung khususnya pada bagian pengolahan data dan hubungan langganan.
2. Mengetahui gambaran Pengambilan Keputusan yang dilakukan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung khususnya Bagian Pengolahan Data dan Hubungan Langganan.
3. Mengetahui adakah Pengaruh Sistem Informasi manajemen terhadap Pengambilan Keputusan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan uraian di atas maka kegunaan dari penelitian ini adalah

1. Secara teoritis, diharapkan dapat memberikan masukan bagi ilmu manajemen khususnya sistem informasi manajemen. Sehingga dapat memberikan warna baru bagi ilmu tersebut.

2. Secara praktis, diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi dan masukan bagi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Bandung mengenai bagaimana pelaksanaan sistem informasi manajemen dengan pengambilan keputusan pimpinan, sehingga pengambilan keputusan dapat berjalan dengan baik.



