

**IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
(PDAM) TIRTA JENEBERANG
KABUPATEN GOWA**

SKRIPSI

OLEH

MUHAMMAD NUR ASWAR SAIFULLAH

NIM 10572 05444 15



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2020

**IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
(PDAM) TIRTA JENEBERANG
KABUPATEN GOWA**

SKRIPSI

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
MAKASSAR**

OLEH

MUHAMMAD NUR ASWAR SAIFULLAH

NIM 10572 05444 15

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu

Syarat Untuk memperoleh Gelar Sarjan Ekonomi (S1)

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar

PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

MAKASSAR

2020

12/09/2020

1 cap
Sub. Alumni

12/01/38/MAU/2020
SAI

i





Dengan segala kerendahan hati, kupersembahkan skripsiku ini kepada kedua orang tuaku tercinta.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt.7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Penelitian : Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa
Nama Mahasiswa : Muhammad Nur Aswar Saifulah
No Stambuk/NIM : 105720544415
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenjang Studi : Strata Satu (S1)
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti, diperiksa dan diujikan di depan panitia penguji skripsi Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar pada hari Kamis tanggal 27 Agustus 2020.

Makassar, 4 September 2020

Menyetujui,

Pembimbing I,


Drs. Asdi, M.M.
NIDN:0026126103

Pembimbing II,


Zalkha Soraya, SE., MM.
NIDN: 0904058504

Mengetahui,

Dekan,


Fakultas Ekonomi & Bisnis
Unismuh Makassar

Ketua,

Prodi Studi Manajemen


Ismail Rasulong, S.E., M.M
NBM: 903078


Muh. Nur Rasyid, S.E., M.M
NBM: 1085576



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt.7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas Nama Muhammad Nur Aswar Saifullah Nim :105720544415, diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 00145/SK-Y/61201/091004/2020M, Tanggal 12 Muharram 1442 H/ 31 Agustus 2020 M, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi** pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 14 Muharram 1442 H
03 Agustus 2020 M

PANITIA UJIAN

1. Pengawas Umum : Prof. Dr. H. Ambo Asse, M. Ag
(Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Ismail Rasulong, S.E., M.M
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Dr. Agus Salim HR, S.E., M.M
(WD I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
4. Penguji
 1. Moh. Aris Pasigai, S.E., M.M.
 2. Ismail Rasulong, S.E., M.M
 3. Faidul Adziem, S.E., M. Si
 4. Nasrullah, S.E., M.M.

Disahkan oleh,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar

Ismail Rasulong, S.E., M.M
NBM: 903078



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt.7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Nur Aswar Saifullah

Stambuk : 105720544415

Program Studi : Manajemen

Dengan Judul : "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa".

Dengan ini menyatakan bahwa :

Skripsi yang saya ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapa pun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar. Dan telah diujikan pada hari Kamis tanggal 27 Agustus 2020

Makassar, 4 September 2020

Yang membuat Pernyataan,



Muhammad Nur Aswar, S

Diketahui Oleh :

Dekan,
Fakultas Ekonomi & Bisnis
Unismuh Makassar

Ketua,
Program Studi Manajemen


Ismail Rasufong, S.E., M.M
NBM: 903078


Muh. Nur Rasyid, S.E., M.M
NBM: 1085576

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum wr.wb

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa pula penulis kirimkan kepada Rasulullah Muahammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa".

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada ibu saya Sitti Nahariah S.Pd yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus tanpa pamrih.

Serta tak lupa pula penulis ucapkan terima kasih kepada ayah saya Saifullah S.Pd yang terus memberikan dukungan dan doa restu demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu.

Kemudian, terimakasih juga kepada saudara-saudaraku tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini.

Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M. Ag., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Ismail Rasulong, SE., MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Muh. Nur Rasyid, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Drs. Asdi, MM, selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga Skripsi selesai dengan baik.
5. Ibu Zalkha Soraya, SE., MM, selaku Pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
7. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

8. Rekan-rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Angkatan 2015 khususnya kelas M15F yang selalu belajar bersama dan memberikan dorongan dalam aktivitas studi penulis.
9. Terima Kasih teruntuk semua kerabat yang tidak bisa saya tulis satu persatu yang telah memberikan semangat, kesabaran, motivasi, dan dukungannya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan Skripsi ini.

Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari bahwa Skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan Skripsi ini.

Mudah-mudahan Skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

Billahi fii Sabillil Haq, Fastabiqul Khairat, Wassalamu'alaikum Wr Wb

Makassar, 04 September 2020

MUHAMMAD NUR ASWAR. S

ABSTRAK

MUHAMMAD NUR ASWAR SAIFULLAH, Tahun 2015 Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing I Asdi dan Pembimbing II Zalkha Soraya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan deskriptif kualitatif. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa pengimplementasian sistem informasi manajemen pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa secara umum cukup sesuai dengan kebutuhan karyawan dan juga pelanggan. Karena yang dikembangkan adalah kemampuan perusahaan dalam melayani setiap pelanggannya, sesuai dengan tindakan perusahaan dalam mengikuti perkembangan zaman demi merancang karier perusahaan dimasa yang akan datang. Sedangkan dari segi kepuasan pelanggan dapat dilihat dari layanan sistem yang di terbitkan, mempunyai kelebihan serta manfaat yang banyak untuk memudahkan segala urusan para pelanggan PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.

Kata Kunci: Implementasi Sistem Informasi manajemen dan Kepuasan

Pelanggan

ABSTRACT

MUHAMMAD NUR ASWAR SAIFULLAH, 2015 *Implementation of Management Information Systems in Improving Customer Satisfaction in Tirta Jeneberang Regional Water Company (PDAM), Gowa Regency. Thesis Management Study Program Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Supervised by Supervisor I Asti and Supervisor II Zalkha Soraya.*

This study aims to determine the role of Management Information System Implementation in Improving Customer Satisfaction in Tirta Jeneberang Regional Water Company (PDAM) in Gowa Regency. This type of research used in this study using qualitative descriptive. From the results of the study it was found that the implementation of the management information system in the Regional Water Supply Company (PDAM) Tirta Jeneberang, Gowa Regency in general was quite in accordance with the needs of employees and customers. Because what is developed is the company's ability to serve each of its customers, in accordance with the company's actions in following the times to design the company's career in the future. While in terms of customer satisfaction can be seen from the system services published, has many advantages and benefits to facilitate all the affairs of the customers of PDAM Tirta Jeneberang, Gowa Regency.

Keywords: Implementation of management information systems and customer satisfaction

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
HALAMAN PERNYATAAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK BAHASA INDONESIA	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR/ BAGAN	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Manajemen Pemasaran	5
1. Pengertian Manajemen Pemasaran	5
2. Ruang Lingkup Manajemen Pemasaran	6
3. Fungsi Manajemen Pemasaran	9

4. Tujuan Manajemen Pemasaran	10
5. Strategi Manajemen Pemasaran	12
B. Sistem Informasi Manajemen	13
1. Pengertian Sistem Informasi Manajemen.....	13
2. Tujuan Sistem Informasi Manajemen	14
3. Fungsi Sistem Informasi Manajemen.....	14
4. Peran Sistem Informasi Manajemen	15
5. Bidang Sistem Informasi Manajemen	17
C. Kepuasan Pelanggan	19
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	19
2. Strategi Kepuasan Pelanggan	20
3. Ciri - Ciri Pelanggan yang puas.....	22
4. Elemen Kepuasan Pelanggan	22
5. Tipe – Tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan.....	24
6. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	25
7. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	26
D. Tinjauan Empiris	28
E. Kerangka Konsep.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
A. Jenis Penelitian.....	32
B. Fokus Penelitian.....	32
C. Pemilihan Lokasi dan Situs Penelitian	32
D. Sumber Data.....	33
E. Pengumpulan Data	33
F. Instrumen Penelitian.....	35

G. Teknik Analisis Data.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	38
B. Penyajian Data.....	52
C. Analisis dan Interpretasi.....	61
BAB V PENUTUP.....	67
A. Kesimpulan.....	67
B. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA.....	69
DAFTAR LAMPIRAN.....	71



DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
Tabel 4.1	Karakteristik Informan Menurut Pekerjaan	53



DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
Gambar 2.1	Skema Kerangka Konsep	31
Gambar 4.1	Struktur Organisasi PDAM Tirta Jeneberang	43
Gambar 4.2	<i>Flow Chart</i> Permintaan Material Sambungan	47
Gambar 4.3	<i>Flow Chart</i> Keluhan Keberatan Bayar	48
Gambar 4.4	<i>Flow Chart</i> Tagihan Pelanggan	50
Gambar 4.5	<i>Flow Chart</i> Pengaduan Pelanggan	52



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kisi – kisi Instrumen Penelitian	72
Lampiran 1.1 Pedoman Observasi	74
Lampiran 1.2 Pedoman Wawancara	75
Lampiran 2. Checklist Observasi.....	79
Lampiran 2.1 Matriks Hasil Wawancara.....	80
Lampiran 2.2 Transkrip Wawancara.....	86
Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian.....	93
Lampiran 4. Surat Balasan Izin Penelitian.....	95
Lampiran 5. Lembar kartu kontrol Bimbingan Skripsi Pembimbing 1.....	96
Lampiran 6. Lembar Kartu Kontrol Bimbingan Skripsi Pembimbing 2.....	99
Lampiran 7. Riwayat Hidup.....	100

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era globalisasi seperti sekarang ini, perusahaan di tuntut untuk mengetahui apa yang diinginkan oleh pelanggannya. Perusahaan yang dapat mengetahui kebutuhan pelanggannya akan layak bertahan dan tetap eksis di dunia industri yang kini mengalami persaingan ketat. Sebaliknya, perusahaan yang tidak dapat memprediksi atau mendapatkan informasi tentang apa yang di inginkan oleh pelanggannya akan berakibat buruk dan terancam gulung tikar atau mengalami kebangkrutan.

Informasi yang diberikan pelanggan sangat dibutuhkan oleh sebuah perusahaan mengingat kedudukan suatu usaha atau perusahaan sangat digantungkan pada pelanggannya. Pelanggan yang mengkritik atau komplek akibat ketidakpuasan suatu produk serta layanan yang diberikan merupakan sebuah informasi yang dibutuhkan sebagai bahan acuan untuk meningkatkan apa yang menjadi kekurangan dari perusahaan tersebut.

Di zaman moderen ini, alat – alat canggih mulai bermunculan dan media informasi kian pesat serta kebebasan mengemukakan pendapat membuat informasi dapat diakses dimana saja. Bagi sebuah perusahaan, penting untuk memanfaatkan media informasi yang telah diciptakan demi memperbaiki sistem yang dijalankan dan meningkatkan kualitas dari perusahaan tersebut.

PDAM Tirta Jeneberang merupakan sebuah perusahaan jasa yang memberikan layanan pendistribusian air bersih yang dikelola oleh pemerintah daerah Kabupaten Gowa, didalam pengelolaan dan pengawasannya perlu memanfaatkan media dan penggunaan sistem informasi manajemen demi meningkatkan kualitas dan pelayanan yang nyaman terhadap pelanggannya.

Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan sebuah sistem yang diciptakan serta digunakan demi kelancaran informasi yang akurat dan tepat yang mampu memudahkan karyawan dalam pelayanannya terhadap pelanggannya. Peran serta fungsi sistem informasi manajemen (SIM) bagi sebuah perusahaan sebagai media penyimpanan, pengimputan, proses, dan output data yang akurat sehingga sering kali menjadi tolak ukur pengambilan keputusan dan pengawasan didalam sebuah perusahaan.

Pelanggan merupakan hal terpenting dalam sebuah bisnis, itu dikarenakan pelanggan sebagai elemen dasar bagi setiap organisasi bisnis serta mempunyai peran penting sebagai penentu nasib sebuah usaha atau perusahaan. Perusahaan yang mampu menjalankan tugasnya dan memberikan pelayanan yang baik serta memenuhi standar apa yang diinginkan pelanggan mampu membuat pelanggan itu puas.

Kepuasan pelanggan merupakan sebuah kesan yang diberikan pelanggan terkait produk atau layanan yang diberikan. Perusahaan yang mampu memperoleh kepuasan pelanggan dapat mempertahankan pelanggannya dan mempunyai peluang untuk menggarap atau memperoleh pelanggan baru. Namun, perusahaan yang tidak dapat meningkatkan sistem

yang digunakan dapat berakibat buruk terhadap perusahaan, itu dikarenakan sifat manusia yang tidak pernah puas sedangkan alat pemuas kebutuhan sangat terbatas.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk menganalisis bagaimana **"Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa"**

B. Rumusan Masalah

Bagaimana Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa ?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu :

- a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi pembaharuan sistem informasi manajemen di PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa yang terus berkembang sesuai dengan tuntutan perusahaan dan kebutuhan pelanggannya.
- b. Sebagai pijakan dan referensi pada penelitian – penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan peningkatan kepuasan pelanggan serta menjadi bahan kajian lebih lanjut.

2. Manfaat praktis

Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut :

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini digunakan untuk menambah wawasan serta menambah referensi karya ilmiah yang dapat mengembangkan ilmu pengetahuan. Penelitian ini juga merupakan latihan dan pembelajaran dalam menerapkan teori dengan mengembangkan ilmu pengetahuan tersebut sehingga akan menjadi lebih lengkap.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan bagi pihak manajemen perusahaan sebagai bahan evaluasi dimasa yang akan datang dan sebagai dasar pertimbangan atau informasi dalam hal sistem informasi manajemen serta keterkaitannya dengan kepuasan pelanggan.

c. Bagi Umum

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi tambahan bagi yang membutuhkan, terutama dalam permasalahan yang berhubungan dengan sistem informasi manajemen serta kepuasan pelanggan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Manajemen Pemasaran

1. Pengertian Manajemen Pemasaran

Banyak definisi yang mengemukakan arti dari sebuah manajemen pemasaran. Transaksi jual beli seringkali disebutkan sebagai faktor dominan dari sebuah manajemen pemasaran, namun bukan hanya itu. Apabila masyarakat berbicara mengenai pemasaran umumnya yang dimaksud adalah permintaan atau pembelian dan harga. Sedangkan apabila seorang tenaga penjualan atau manajer penjualan berbicara mengenai pemasaran, sebenarnya yang dibicarakan adalah penjualan. Bahkan bagi seorang manajer toko serba ada mengartikan pemasaran sebagai kegiatan pengeceran (*retailing*) atau penjajakan (*merchandising*).

Sofjan Assauri (2018:12) mengemukakan bahwa : "manajemen pemasaran merupakan kegiatan penganalisisan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian, program-program yang di buat untuk membentuk, membangun, dan memelihara keuntungan dari pertukaran melalui sasaran pasar guna mencapai tujuan organisasi (perusahaan) dalam jangka panjang".

Selanjutnya Basu Swastha (2008:5) mengemukakan bahwa : "manajemen pemasaran adalah suatu sistem keseluruhan dari berbagai kegiatan bisnis yang ditujukan untuk perencanaan, penentuan harga, mempromosikan, dan mendistribusikan barang/ jasa yang bisa memuaskan kebutuhan baik kepada pembeli yang ada maupun pembeli potensial".

Berdasarkan definisi yang telah dikemukakan oleh beberapa ahli terkait pengertian manajemen pemasaran, maka dapat di simpulkan bahwa manajemen pemasaran merupakan suatu wadah yang terdiri dari keseluruhan kegiatan bisnis yang bertujuan untuk merencanakan,

penentuan harga, mempromosikan dan mendistribusikan kepada pelanggan sehingga terciptanya kepuasan pelanggan serta laba yang di maksimalkan demi tujuan perusahaan dalam jangka panjang. Selain itu, pemasaran terdiri dari tindakan – tindakan yang menyebabkan berpindahnya hak milik atas barang serta jasa dan yang menimbulkan distribusi fisik mereka. Proses pemasaran meliputi aspek fisik dan non fisik, aspek fisik menyangkut perpindahan barang – barang ketempat dimana mereka dibutuhkan. Sedangkan aspek non fisik dalam arti bahwa para penjual harus mengetahui apa yang diinginkan oleh para pembeli dan pembeli harus pula mengetahui apa yang dijual.

Kotler dan Keller (2008:5) memandang bahwa : "Pemasaran adalah suatu proses kemasyarakatan di mana individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan harapkan dengan menciptakan, menawarkan dan secara bebas mempertukarkan bebas produk dan jasa bernilai dengan orang lain."

Definisi tersebut menjelaskan bahwa pemasaran merupakan serangkaian kegiatan menawarkan produk baik berupa barang atau jasa oleh individu maupun kelompok yang ditujukan untuk memperoleh kepuasan pelanggan agar tetap setia dan menjadi pelanggan tetap sehingga terciptanya target yang hendak dicapai.

2. Ruang Lingkup Manajemen Pemasaran

Mendefinisikan sebuah manajemen pemasaran membuat banyak pengertian yang di berikan oleh para ahli terkait arti dari manajemen pemasaran.

Sofjan Assauri (2018:12) menyatakan bahwa : "manajemen pemasaran merupakan kegiatan penganalisisan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian program – program yang dibuat untuk membentuk, membangun, memelihara, keuntungan dari

pertukaran melalui sasaran pasar guna mencapai tujuan organisasi (perusahaan) dalam jangka panjang”.

Dengan batasan pengertian mengenai manajemen pemasaran seperti yang telah diuraikan, maka akan tercipta cakupan ruang lingkup yang sangat luas.

Secara singkat Sofjan Assauri (2018:12) mempertegas bahwa manajemen pemasaran mencakup seluruh falsafat, konsep, tugas, dan proses manajemen pemasaran. Pada umumnya ruang lingkup manajemen pemasaran meliputi :

- a. Falsafah manajemen pemasaran yang mencakup konsep dan proses pemasaran serta tugas-tugas manajemen pemasaran.
- b. Faktor lingkungan pemasaran merupakan faktor yang tidak dapat dikendalikan pimpinan perusahaan.
- c. Analisis pasar yang mencakup ciri-ciri dari masing-masing jenis pasar, analisis produk, analisis pelanggan, analisis persaingan dan analisis kesempatan pasar.
- d. Pemilihan sasaran (target) pasar, yang mencakup dimensi pasar pelanggan, perilaku pelanggan, segmentasi pasar dan kriteria yang digunakan, peramalan potensi sasaran pasar dan penentuan wilayah pasar/ penjualan.
- e. Perencanaan pemasaran perusahaan, yang mencakup perencanaan strategi jangka panjang pemasaran perusahaan (*marketing corporate planning*), perencanaan operasional pemasaran perusahaan, penyusunan anggaran pemasaran dan, proses penyusunan rencana pemasaran perusahaan.

- f. Kebijakan dan strategi pemasaran terpadu (*marketing mix strategy*), yang mencakup pemilihan strategi orientasi pasar, pengembangan acuan pemasaran (*marketing mix*) untuk strategi pemasaran dan penyusunan kebijakan, strategi dan taktik pemasaran secara terpadu.
- g. Kebijakan dan strategi produk, yang mencakup strategi, pengembangan produk, strategi produk baru, strategi lini produk, dan strategi acuan produk (*product mix*).
- h. Kebijakan dan strategi harga, yang mencakup strategi tingkat harga, strategi potongan harga, strategi syarat pembayaran, dan strategi penetapan harga.
- i. Kebijakan dan strategi penyaluran, yang mencakup strategi penyaluran distribusi dan strategi distribusi fisik.
- j. ★ Kebijakan dan strategi promosi, yang mencakup strategi advertensi, strategi promosi penjualan (*sales promotion*), strategi *personal selling*, dan strategi publisitas serta komunikasi pemasaran.
- k. Organisasi pemasaran, yang mencakup tujuan perusahaan dan tujuan bidang pemasaran, struktur organisasi pemasaran, proses dan iklim perilaku organisasi pemasaran.
- l. Sistem informasi pemasaran, yang mencakup analisis dan evaluasi kegiatan pemasaran, riset pemasaran, pengelolaan, dan penyusunan sistem informasi pemasaran.
- m. Pengendalian pemasaran, yang mencakup analisis dan evaluasi kegiatan pemasaran baik dalam jangka waktu (tahun) maupun tahap operasional jangka pendek.

- n. Manajemen penjual, yang mencakup manajemen tenaga penjual, pengelolaan wilayah penjualan, dan penyusunan rencana dan anggaran penjualan.

3. Fungsi Manajemen Pemasaran

Bagi sebuah perusahaan, wajib menjalankan manajemen pemasaran dan melibatkannya sebagai salah satu strategi penting untuk mencapai tujuan. Manajemen pemasaran memiliki beberapa fungsi berikut:

a. Fungsi Pertukaran

Di sini fungsi pertukaran pada manajemen pemasaran terbagi menjadi dua fungsi utama, yakni fungsi pembelian dan fungsi penjualan. Lebih lanjut, fungsi pembelian berarti peran manajemen pemasaran berfungsi sebagai proses timbal balik dari aktivitas penjualan.

Dengan demikian, diperlukan strategi khusus terutama pemahaman mengenai kegiatan yang dapat menarik pelanggan untuk membeli. Sedangkan fungsi penjualan termasuk dalam aktivitas untuk mempertemukan penjual dan pembeli yang bisa dilakukan secara langsung maupun melalui perantara.

b. Fungsi Fisis

Fungsi fisis manajemen pemasaran terfokus pada kegunaan waktu, lokasi dan bentuk yang perlu dipertimbangkan pada suatu produk ketika suatu produk akan diangkut, diproses dan disimpan hingga sampai ketangan pelanggan.

Jika tidak dipertimbangkan dan direncanakan dengan baik, bisa jadi perusahaan akan mengalami kerugian besar akibat penanganan produk yang tidak berstandar.

c. **Fungsi Penyediaan Sarana**

Manajemen pemasaran juga memiliki fungsi sebagai penyediaan sarana karena akan berkaitan dengan segala kegiatan yang mampu melancarkan operasional pemasaran. Fungsi penyediaan sarana mencakup segala proses pengumpulan, komunikasi, penyortiran sesuai standar dan pembiayaan.

4. Tujuan Manajemen Pemasaran

Pemasaran mempunyai peranan yang sangat penting dalam masyarakat karena pemasaran menyangkut berbagai aspek kehidupan, termasuk bidang ekonomi dan sosial. Secara umum ada 6 tujuan manajemen pemasaran, diantaranya adalah:

a. **Membangun Permintaan**

Penjualan hanya bisa terjadi bila ada permintaan dari pelanggan. Untuk membangun permintaan tersebut maka dibutuhkan berbagai upaya pemasaran untuk menimbulkan ketertarikan dan rasa penasaran pelanggan terhadap barang.

b. **Membangun Kepuasan Pelanggan**

Tidak cukup hanya mendapatkan permintaan dari pelanggan untuk mencapai target perusahaan. Tujuan selanjutnya adalah untuk membangun kepuasan pelanggan dengan cara memahami kebutuhan/ keinginan pelanggan, serta mengetahui bagaimana produk dapat memenuhi kebutuhan/ keinginan tersebut.

c. Mendapatkan *Market Share*

Tujuan manajemen pemasaran berikutnya adalah untuk mendapatkan progres positif dari *market share* produk. Pasar ibarat sebuah kue, dan setiap potongan kue merupakan gambaran *market share*.

Semua perusahaan mengharapkan terjadi peningkatan dan perluasan *market share* atau penjualan. Walaupun terkadang hanya memiliki target untuk mempertahankan *market share* yang sudah di peroleh.

d. Mendapatkan Keuntungan

Target akhir semua perusahaan adalah mendapatkan keuntungan. Dan setiap perusahaan menetapkan nominal keuntungan yang berbeda sebagai ukuran keberhasilannya.

Mencapai nominal keuntungan tersebut merupakan salah satu tujuan manajemen pemasaran. Bagaimana perusahaan bisa menjual dengan nilai margin optimal bisa menghasilkan tingkat penjualan yang maksimal.

e. Mendapatkan Pencitraan Sesuai Harapan

Selain untuk mendapatkan keuntungan, tujuannya adalah untuk mendapatkan pencitraan sesuai dengan harapan. Citra yang baik terhadap produk dan perusahaan akan memberikan efek positif bagi perusahaan, baik dari sisi pelanggan, mitra, investor, dan tenaga kerja.

f. Menjaga Kelangsungan Usaha

Pemasaran adalah ujung tombak perusahaan untuk mencapai target penjualan, kepuasan dan target keuntungan. Itulah alasannya mengapa kelangsungan perusahaan juga menjadi bagian dari tujuan manajemen pemasaran.

5. Strategi Manajemen Pemasaran

Strategi Pemasaran (*Marketing Strategy*) adalah proses menentukan target pasar dengan strategi bauran pemasaran yang terkait dimana:

- a. Target Market : adalah sekelompok pelanggan homogen atau pasar yang ingin dilayani permintaannya oleh perusahaan.
- b. Bauran Pemasaran (*Marketing Mix*) : adalah variabel-variabel yang disusun oleh perusahaan dalam rangka untuk memuaskan target market tersebut. *Marketing Mix* adalah kombinasi dari empat variabel atau kegiatan yang merupakan inti dari sistem pemasaran perusahaan, yaitu : produk, struktur harga, kegiatan promosi dan sistem saluran distribusi. Variabel-variabel *marketing mix* ini dapat dipakai sebagai dasar untuk mengambil suatu strategi dalam usaha mendapatkan posisi yang sangat strategis dipasar.

Perencanaan strategi pemasaran produk atau jasa memberikan dasar bagi perusahaan untuk mengambil langkah yang efektif, itu dikarenakan strategi pemasaran sebagai tindakan yang mengarahkan kegiatan atau usaha pemasaran dalam suatu perusahaan, dalam kondisi persaingan dan lingkungan yang selalu berubah, agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan.

B. Sistem Informasi Manajemen

1. Pengertian Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen berasal dari tiga kata yaitu sistem, informasi, dan manajemen. Sistem merupakan kumpulan unsur atau elemen yang terintegrasi dan saling membutuhkan satu sama lain. Informasi merupakan sekumpulan data yang terorganisir dan diolah melalui sebuah metode tertentu sehingga memiliki makna bagi yang membutuhkan. Lalu manajemen yang mempunyai makna sebagai seni dalam menjalankan tugas yang diatur sesuai dengan apa yang kita harapkan.

Secara umum pengertian sistem informasi manajemen di definisikan sebagai suatu sistem yang dipakai dalam pengolahan dan pengorganisasian data serta informasi yang mempunyai kebermanfaatan dan digunakan sebagai pendukung keberjalanan tanggung jawab atau tugas suatu organisasi, sehingga dapat dijadikan sebagai dasar pertimbangan dalam pengambilan suatu keputusan.

Gordon B. Davis (2018:3) menyatakan bahwa : "sistem informasi manajemen adalah sebuah sistem manusia/ mesin yang terpadu (*integrated*), untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi, manajemen dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi"

Melalui penjelasan sistem informasi manajemen tersebut dapat diketahui bahwa sistem informasi manajemen merupakan sistem yang terpadu antara user dan aplikasi yang memberikan informasi untuk mendukung keberjalanan operasional manajemen dan fungsi pembentukan keputusan di dalam organisasi. Serta, sistem informasi manajemen juga merupakan sebuah sistem yang mengatur dan

mengolah data mulai dari pengimputan, pemrosesan hingga keluar menjadi sebuah output yang dibutuhkan guna sebagai dasar pertimbangan dalam pengambilan suatu keputusan bagi sebuah organisasi atau perusahaan.

2. Tujuan Sistem Informasi Manajemen

Sebagai salah satu bentuk strategi di dalam internal perusahaan maka penerapan sistem informasi manajemen (*management information system*) memiliki beberapa tujuan antara lain:

- a. Pengumpulan data dapat menyediakan informasi yang bisa mendukung pengambilan keputusan.
- b. Informasi berguna dalam perencanaan, pengendalian, evaluasi dan juga perbaikan lanjutan.
- c. Sistem informasi bisa dipergunakan sebagai dasar untuk perhitungan harga produk, jasa maupun untuk tujuan lainnya sesuai yang diinginkan manajemen.

Ketiga tujuan tersebut menjelaskan bagaimana pengaruh dari penggunaan sistem informasi manajemen dalam sebuah perusahaan yang artinya memberi banyak manfaat, baik bagi perusahaan maupun pelanggannya sebagai bahan pertimbangan dan pengambilan keputusan.

3. Fungsi Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen memiliki beberapa fungsi utama yang tentunya bermanfaat dalam operasional suatu organisasi, diantaranya:

- a. Mempermudah manajer untuk merencanakan, mengawasi, mengarahkan dan mendelegasikan pekerjaan kepada semua anggota tim melalui hubungan satu komando atau koordinasi.
- b. Data yang tersaji menjadi lebih efektif dan efisien serta lebih akurat dan tepat waktu.
- c. Dapat menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan produktivitas namun menurunkan biaya organisasi.
- d. Melalui sistem kerja yang terkoordinir dengan baik dan sistematis dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

Selain fungsi – fungsi tersebut terdapat fungsi lainnya seperti mengumpulkan serta menyimpan data tentang aktivitas dan transaksi, memproses data menjadi informasi yang dapat digunakan dalam proses pengambilan keputusan, serta melakukan kontrol secara tepat terhadap aset organisasi.

Dengan demikian jelas bahwa sistem informasi manajemen yang efektif dapat memperlancar manajemen dalam pencapaian tujuan organisasi dan juga berfungsi dalam proses pengambilan keputusan serta pemecahan masalah yang lebih baik. Hal tersebut dapat tercapai dengan disediakannya informasi yang sesuai dengan kebutuhan baik dalam jumlah, kualitas, waktu, maupun biaya.

4. Peran Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi dimanfaatkan oleh para pemakai layanan informasi guna membantu tugas penentuan kebijakan organisasi bagi para manajer. Keberadaan sistem informasi manajemen pada ujungnya berfungsi untuk mengolah informasi menjadi bahan pengambilan

keputusan. Selain informasi dapat diperoleh melalui sistem ini, informasi juga bisa diperoleh dari informasi luar.

Seorang manajer perusahaan seringkali kelebihan informasi, namun tidak semua informasi yang diterima adalah informasi yang baik dan relevan dengan kebutuhan organisasi, akibatnya kurang akurat informasi tersebut, manajer cenderung mengalami kesalahan saat menentukan kebijakan. Sistem informasi manajemen bertugas menyaring berdasarkan keperluan organisasi, yang orientasinya untuk menunjang keefektifan pengambilan keputusan dalam suatu perusahaan.

Suatu informasi bisa menjadi bahan bagi pengambil keputusan dalam tahapan tertentu, tetapi bisa pula merupakan bahan mentah bagi pengambil keputusan untuk tahapan berikutnya. Sehubungan dengan hal tersebut tantangan yang lebih besar untuk memperoleh informasi yang efisien adalah :

- a. Kemampuan untuk memberikan macam dan jumlah informasi yang benar - benar dibutuhkan.
- b. Menyampaikan informasi yang memenuhi persyaratan dan mudah dimengerti pimpinan perusahaan. Informasi yang baik dan memenuhi persyaratan adalah informasi yang lengkap sesuai kebutuhan, terpercaya dan masih aktual (*up to date*).

Dengan demikian sistem informasi manajemen berperan dalam membantu tugas - tugas manajemen, mulai dari proses *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (pelaksanaan), hingga *controlling* (pengawasan). Bentuk bantuan tersebut secara khusus

berupa penyediaan informasi yang berkualitas kepada para manajer, hingga pengambilan keputusan dapat dilakukan secara lebih efektif.

5. Bidang Sistem Informasi Manajemen

Management Information Systems (MIS) atau yang biasa disebut dengan istilah Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan suatu badan yang memiliki bagian - bagian yang memiliki tugas – tugas tertentu. Bagian - bagian itu adalah pengumpulan data, penyimpanan data, pemroses data, dan pemrograman data kepuasan pelanggan.

Sistem informasi manajemen memiliki tiga kegiatan utama, yaitu : menerima data sebagai masukan (*input*) kemudian memprosesnya dengan melakukan penghitungan dan penggabungan unsur data hingga akhirnya memperoleh informasi sebagai keluaran.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara sederhana bidang Sistem Informasi Manajemen memiliki bagian yang meliputi: bagian pengumpul data, bagian pengolah data, serta bagian penyimpanan data. Dalam bagian-bagian terdapat seorang koordinator yang bertugas mengkoordinir pada semua bagian dan bertanggung jawab langsung pada manajemen puncak atau direktur utama.

a. Bagian pengumpul data

Bertugas mengumpulkan data, baik bersifat internal maupun eksternal. Data internal merupakan data yang berasal dari dalam organisasi (level manajemen), sedangkan data eksternal merupakan data yang berasal dari luar organisasi akan tetapi masih terdapat hubungan dengan perkembangan organisasi.

Pada bagian ini manajemen personalia yang bertugas pada pengumpulan data yang di bantu oleh sub bagian administrasi dan sub bagian pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi sehingga setiap unit kerja memiliki wakil-wakil yang akan menunjang keefektifan pengumpulan data untuk diolah menjadi sebuah informasi yang bermanfaat bagi pengguna informasi.

b. Bagian penyimpan data

Bagian penyimpan data bertugas menyimpan data. Penyimpanan data sangat diperlukan, karena tujuan utamanya adalah demi keamanan data dan apabila manajemen membutuhkan data baik data berupa bahan mentah maupun data yang telah diolah, maka data dapat diambil dan digunakan sesuai dengan kebutuhan manajer.

c. Bagian pengolah data

Bagian pengolah data bertugas memproses data dengan mengikuti serangkaian langkah atau proses tertentu sehingga data dirubah kedalam bentuk informasi yang lebih berguna. Pada pemrosesan data bisa dilakukan secara manual maupun dengan bantuan mesin. Bagian pemroses data terdiri dari beberapa ahli yang bertugas membentuk data menjadi informasi yang sesuai dengan kebutuhan manajemen. Karena kebutuhan setiap manajer berbeda, maka kebutuhan data pada tiap-tiap manajer berbeda pula.

d. Bagian program data

Apabila Sistem Informasi Manajemen sudah memiliki perangkat komputer, maka bagian pemrogram data disebut

Programmers, yaitu sebuah kelompok ahli yang bertanggung jawab atas penyusunan program untuk di input kedalam perangkat komputer. Karena komputer memiliki bahasa sendiri, maka tugas programmer adalah menjelaskan data - data yang telah dihimpun sesuai dengan bahasa komputer (Sondang P. Siagian, 2006:159-160). Badan personalia dalam menjalankan sistem informasi manajemen terdiri dari seorang koordinator yang dipimpin langsung oleh manajemen tingkat atas atau direktur utama, pengumpul data dalam hal ini bagian personalia, teknisi (programmer). Semuanya bertugas sesuai rencana dan prosedur pelaksanaan pada Sistem Informasi Manajemen.

C. Kepuasan Pelanggan

1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Dalam era globalisasi ini persaingan bisnis menjadi sangat tajam, baik di pasar domestik (nasional) maupun di pasar internasional/ global. Perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya. Kepuasan pelanggan dapat dikatakan sebagai sebuah perasaan atau ungkapan pelanggan setelah menggunakan produk atau jasa yang di tawarkan. Pelanggan merupakan alasan sebuah perusahaan berdiri, dimana dalam kegiatannya adalah menciptakan sebuah produk atau jasa yang ditawarkan kepada pelanggan lalu menganalisis apakah pelanggan yang ditawarkan sebuah produk atau jasa tersebut puas atau tidak puas.

Kotler dan Keller (2007:177) menyatakan bahwa : "kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika

kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas, jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang".

Selanjutnya Fandy Tjiptono (2019:78) mengemukakan bahwa : "secara sederhana, kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai perbandingan antara harapan atau ekspektasi sebelum pembelian dan persepsi terhadap kinerja setelah pembelian".

Dengan demikian pendapat yang dikemukakan oleh para ahli bisa disimpulkan bahwa definisi kepuasan pelanggan adalah respon dari perilaku yang ditunjukkan oleh pelanggan dengan membandingkan antara kinerja produk dan jasa yang di tawarkan atau hasil yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan pelanggan. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas. Namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas dan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.

2. Strategi Kepuasan Pelanggan

Persaingan yang semakin ketat, di mana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan.

Jika pelanggan merasa puas akan suatu produk atau jasa yang ditawarkan maka permintaan akan meningkat dan omset penjualan pun ikut naik, sebaliknya jika pelanggan tidak merasa puas terhadap produk atau jasa yang ditawarkan maka permintaan akan menurun begitu juga dengan omset penjualannya. Hal penting lainnya yang harus diperhatikan yaitu, pelanggan yang tidak puas akan sebuah produk tidak akan

melakukan pembelian ulang atau menggunakan produk itu lagi, serta pelanggan yang kurang puas akan produk atau jasa yang di tawarkan dapat menceritakan keburukan kepada pelanggan lain sehingga dapat menimbulkan citra buruk dikalangan para pelanggan.

Untuk menghindari hal - hal seperti yang di jelaskan sebelumnya diatas, maka perlu untuk membuat sebuah strategi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan seperti :

- a. Berikan produk yang berkualitas, serta bebas dari kerusakan ataupun kecacatan saat sampai di tangan pelanggan.
- b. Berikan kualitas pelayanan yang ramah, ketepatan waktu penyampaian, serta menggunakan sistem yang mudah dipahami para pelanggan.
- c. Fokus pada kepentingan atau pencapaian kepuasan pelanggan, sehingga produk serta pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan.
- d. Memperhatikan harga produk maupun biaya pelayanan yang sesuai dengan kondisi pasar saat ini, serta sesuaikan dengan nilai produk atau jasa yang ditawarkan. Karena pelanggan akan membandingkan antara biaya yang dikeluarkan dengan manfaat yang diperoleh dari suatu produk.
- e. Berikan jaminan keamanan dari produk maupun pelayanan yang diberikan, sehingga para pelanggan percaya dengan produk ataupun jasa yang ditawarkan dan akan terus menjadi pelanggan setia perusahaan kita. Misalnya dengan mencantumkan ijin dari badan PPSAB bagi jasa pengelolaan air bersih.

3. Ciri – Ciri Pelanggan Yang Puas

Untuk memastikan bahwa pelanggan yang kita berikan layanan merasakan puas, maka perlu untuk mengetahui ciri – ciri pelanggan yang puas. Menurut Kotler dan Keller (2007:179), dalam mengidentifikasi seorang pelanggan merasakan kepuasan adalah:

- a. Umumnya lebih lama setia.
- b. Membeli lebih banyak ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan meningkatkan produksi yang ada.
- c. Membicarakan hal-hal yang menyenangkan tentang perusahaan dan produk-produknya.
- d. Tidak banyak memberikan perhatian terhadap produk pesaing dan tidak terlalu peka terhadap harga.
- e. Menawarkan ide produk atau layanan kepada perusahaan.
- f. Transaksinya bersifat rutin.

Melihat apa yang telah di uraikan dari Kotler dan Keller diatas terkait ciri – ciri pelanggan yang puas, maka dapat disimpulkan bahwa pelanggan yang puas akan senantiasa melakukan transaksi, melakukan pembelian dalam jangka waktu yang cukup lama, serta selalu membicarakan hal – hal yang positif terkait suatu produk atau jasa yang ditawarkan kepada pelanggan lain dan tidak terlalu komplek atau bermasalah terkait harga yang telah di tawarkan.

4. Elemen Kepuasan Pelanggan

Dalam proses pembentukan kepuasan pelanggan, hal yang perlu diperhatikan bahwa sebuah komponen tidak dapat terbentuk tanpa bantuan dari komponen lainnya. Kepuasan pelanggan tidak dapat

terbentuk hanya karena harga yang di tawarkan saja, tetapi dimana peran kualitas pelayanan dan sistem yang digunakan juga sangat berpengaruh besar. Rudika. H (2014:33) mengungkapkan bahwa terdapat elemen dalam kepuasan pelanggan antara lain :

a. Harapan (*Expectation*)

Harapan pelanggan terhadap suatu barang atau jasa telah dibentuk sebelum pelanggan membeli barang atau jasa tersebut. Pada saat proses pembelian dilakukan, pelanggan berharap bahwa barang atau jasa yang mereka terima sesuai dengan harapan, keinginan, dan keyakinan mereka.

b. Kinerja (*Performance*)

Performance merupakan pengalaman pelanggan terhadap kinerja aktual barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Selama mengkonsumsi suatu produk atau jasa, pelanggan menyadari kegunaan produk aktual dan menerima kinerja produk tersebut sebagai dimensi yang penting bagi pelanggan.

c. Perbandingan (*Comparison*)

Setelah menggunakan barang atau jasa, maka pelanggan akan membandingkan antar harapan sebelum mengkonsumsi produk atau jasa dengan setelah memakai produk atau jasa tersebut.

d. *Confirmation* atau *disconfirmation*

Harapan pelanggan dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merek dari barang atau jasa yang berbeda atau dari pengalaman orang lain. Melalui penggunaan merek lain dan

komunikasi dari perusahaan serta pelanggan lain, pelanggan membandingkan harapan kinerja barang atau jasa yang dibeli dengan kinerja aktual barang atau jasa tersebut. *Confirmation* terjadi ketika harapan sesuai dengan kinerja aktual produk. *Disconfirmation* terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja aktual produk. Pelanggan akan merasa puas ketika terjadi *confirmation* dimana pelanggan akan merasakan kesesuaian antara kinerja produk atau jasa dengan harapan yang diinginkan, dan *disconfirmation* yaitu ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja aktual barang atau jasa.

5. Tipe – Tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan

Setiap orang atau setiap pelanggan memiliki ciri dan tipe yang berbeda – beda dalam menanggapi sesuatu. Rudika, H (2014:34) menerangkan teori kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan terbentuk dari model diskonfirmasi ekspektasi, yaitu menjelaskan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan merupakan dampak dari perbandingan antara harapan pelanggan sebelum pembelian dengan sesungguhnya yang diperoleh pelanggan dari produk atau jasa tersebut. Harapan pelanggan saat membeli sebenarnya mempertimbangkan fungsi produk tersebut (*product performance*). Fungsi produk antara lain:

- a. Produk dapat berfungsi lebih baik dari yang diharapkan, disebut diskonfirmasi positif (*positive disconfirmation*). Bila hal ini terjadi maka pelanggan akan merasa puas.
- b. Produk dapat berfungsi seperti yang diharapkan, disebut konfirmasi sederhana (*simple confirmation*). Produk tersebut tidak memberi

rasa puas dan produk tersebut tidak mengecewakan sehingga pelanggan akan memiliki perasaan netral.

- c. Produk dapat berfungsi lebih buruk dari yang diharapkan, disebut diskonfirmasi negatif (*negatif disconfirmation*). Bila hal ini terjadi maka akan menyebabkan kekecewaan, sehingga pelanggan merasa tidak puas.

6. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Sebuah perusahaan dituntut mengetahui apa yang di inginkan pelanggan, itu dilakukan demi kelangsungan jangka panjang hidup sebuah perusahaan. Melakukan survey kepada pelanggan terkait produk atau jasa yang ditawarkan merupakan kunci atau tolak ukur untuk mengetahui apa yang harus dijalankan di masa yang akan datang. Jika tidak menemukan pelanggan yang hendak memberikan survey, maka biasanya sebuah karyawan harus memposisikan sebagai pelanggan demi mengetahui faktor – faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kotler dan Keller (2007:179) menyatakan bahwa : "yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah:

- a. Penyerahan produk

Perusahaan harus mengakui bahwa para pelanggan itu berbeda-beda dalam mendefinisikan penyerahan barang. Itu bisa berarti penyerahan lebih awal, tepat waktu, penyelesaian pesanan dan lain-lain.

b. Mutu produk dan jasa

Kepuasan juga akan bergantung pada mutu produk dan jasa. Mutu didefinisikan sebagai kesesuaian dengan penggunaan, kesesuaian dengan persyaratan, bebas dari penyimpangan, dan sebagainya.

c. Penetapan harga

Produk yang memiliki kualitas yang sama akan tetapi memberikan harga yang lebih rendah dapat memberikan nilai lebih. Kesesuaian harga dengan kualitas juga menjadi pertimbangan kepuasan pelanggan.

d. Perlakuan langsung perusahaan terhadap pelanggan

Perlakuan langsung perusahaan terhadap pelanggan sering juga disebut pelayanan. Memberikan pelayanan yang cepat dan nyaman merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Dengan demikian dapat dipahami bahwa memberikan produk atau jasa yang tepat waktu, menjamin kualitas dari produk atau jasa yang ditawarkan, menetapkan harga yang relatif terjangkau dan memberikan pelayanan yang nyaman merupakan tolak ukur untuk mengetahui faktor – faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

7. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan

Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan merupakan salah satu cara yang dilakukan perusahaan demi menggambarkan strategi yang akan digunakan kedepannya terhadap sebuah produk atau jasa yang

mengalami trend perkembangan zaman dan menyesuaikan kebutuhan para pelanggannya.

Kotler (2009:140) mengemukakan bahwa : "ada 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :

a. Sistem keluhan dan saran

Perusahaan yang fokus kepada pelanggan, mempermudah pelanggannya untuk memberikan saran dan keluhan terhadap perusahaan. Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka.

b. *Ghost shopping*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/ pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian mereka melaporkan temuan - temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

c. Analisa Pelanggan yang Hilang (*Lost customer analysis*)

Perusahaan harus berusaha menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli produk perusahaan ataupun telah berpindah pada pemasok lain untuk mempelajari sebabnya.

d. Survei kepuasan pelanggan

Perusahaan harus menghubungi para pelanggan yang berhenti membeli atau yang telah beralih ke pemasok lain guna mempelajari alasan kejadian itu. Ada dua hal yang harus diperhatikan. Pertama, melakukan wawancara terhadap pelanggan yang keluar setelah berhenti membeli. Yang ke dua adalah memantau tingkat kehilangan pelanggan.

Pengukuran kepuasan pelanggan bertujuan untuk memperbaiki kendala atau citra sebuah produk dan jasa yang di tawarkan sekaligus memberikan perhatian terhadap pemeliharaan sebuah pelanggan, serta sebagai sebuah strategi yang dapat digunakan demi mendapatkan pelanggan baru.

D. Tinjauan Empiris

Penelitian terdahulu yang menjadi acuan sekaligus pedoman bagi penulis untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut :

1. Arif Lukman (2018), dengan judul "Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Harga, Promosi, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pengguna Jasa Grab Pada Mahasiswa FEB Universitas Islam Malang)" yang menyimpulkan bahwa apabila kualitas sistem informasi, harga, promosi dan pelayanan meningkat, maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat positif.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Lialy Musdalifah (2017), dengan judul "Pengaruh Sistem Informasi Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Catering 1 Java Desa Dukuh Tengah Buduran Sidoarjo)" yang menunjukkan hasil bahwa semakin baik subsistem produk, tempat,

promosi, harga dan bauran terpadu maka cenderung dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di catering 1 Java.

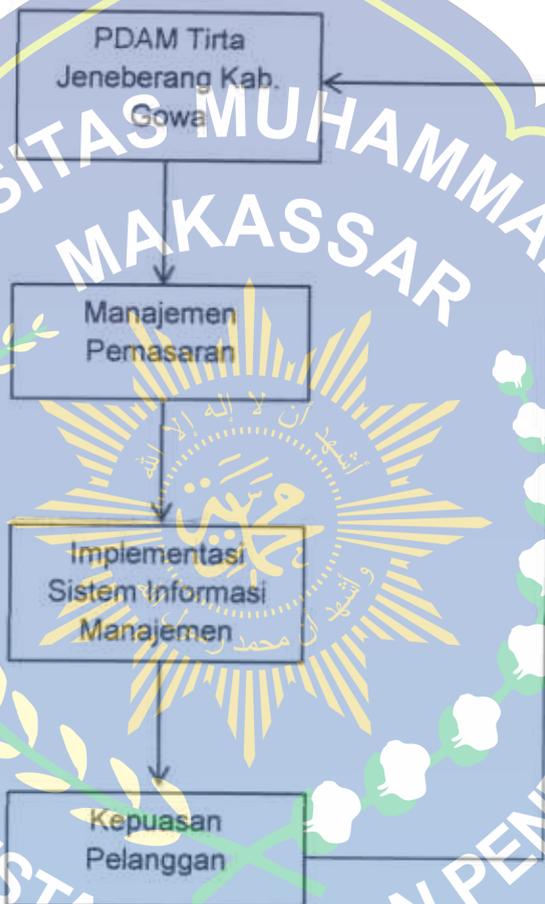
3. Hariyati (2017), dengan judul penelitian "Pengaruh Faktor Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Tirta Mahakam Cabang Samboja Kutai Kartanegara". Hasil yang didapatkan adalah semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan maka pengguna sistem akan merasakan kepuasan dalam menggunakan sistem informasi yang disediakan. Bedanya, bahwa faktor budaya organisasi merupakan faktor yang paling dominan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Mahakam Cabang Samboja.
4. Penelitian oleh Musdalifah (2016), dengan judul "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Mendukung Pelayanan Administrasi di Sma Negeri 1 Barru" yang menyimpulkan bahwa penggunaan Sistem informasi manajemen pada lembaga pendidikan memberikan informasi yang lebih cepat, akurat dan nyaman yang merupakan bagian dari kualitas pelayanan, sehingga akan menjadi sebuah keunggulan bersaing.
5. Beatrix Lapalelo (2014), tentang "Pengaruh Sistem Informasi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada PT Hasjrat Abadi Manado)" yang menyimpulkan bahwa sistem informasi pemasaran berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, serta kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, yang artinya sistem

informasi pemasaran dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan PT. Hasjrat Abadi Manado.



E. Kerangka Konsep

Kerangka konsep atau kerangka pikir akan mengarah pada proses penelitian sesuai dengan tujuan yang hendak di capai, serta menjadi alur pemikiran penelitian.



Gambar 2.1

Skema Kerangka Konsep

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan sebuah penelitian yang termasuk dalam kategori penelitian lapangan, yakni pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti guna memperoleh data yang relevan. Sebagaimana penelitian ini dilakukan dalam lingkungan tertentu yaitu di PDAM Tirta Jeneberang Kab. Gowa dengan tujuan mendapatkan data yang diinginkan serta sesuai dengan permasalahan yang dibahas.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode analisis kualitatif dengan maksud mendapatkan gambaran mengenai implementasi sistem informasi manajemen dalam peningkatan kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa.

B. Fokus Penelitian

Yang menjadi fokus pada penelitian ini adalah implementasi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa.

C. Pemilihan Lokasi dan Situs Penelitian

Untuk memperoleh data yang diharapkan peneliti, maka penelitian ini dilakukan di Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa. Situs penelitian adalah tempat sebenar – benarnya objek penelitian itu dilakukan untuk mendapatkan data yang inginkan. Sesuai dengan masalah yang hendak dibahas, maka situs penelitian ini berada pada kantor Perusahaan Daerah

Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa khususnya pada bagian unit pelayanan pelanggan.

D. Sumber data

Penelitian dilakukan untuk mengumpulkan data dari berbagai sumber sehingga memperoleh data yang relevan sesuai dengan apa yang diharapkan peneliti.

Sumber data yang dimaksud adalah karyawan dan juga pelanggan berupa seseorang atau lebih yang dipilih untuk dijadikan narasumber atau responden. Sebagaimana dalam hal ini sumber data terdiri dari :

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari karyawan selaku informan kunci yang secara disengaja dipilih untuk memperoleh data yang relevan dengan permasalahan penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung kepada peneliti, misalnya lewat orang lain atau lewat sebuah tulisan. Biasanya, data ini berupa data – data informasi pribadi, dokumen atau foto – foto terkait tingkat kepuasan pelanggan PDAM Tirta Jeneberang.

E. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan sebuah proses menggali data untuk keperluan suatu penelitian yang merupakan langkah penting dalam sebuah penelitian ilmiah.

Untuk memperoleh data sesuai dengan apa yang diinginkan peneliti serta sesuai dengan fokus permasalahan dalam penelitian, maka metode pengumpulan data terdiri dari :

1. Metode Wawancara

Wawancara merupakan suatu bentuk komunikasi verbal semacam percakapan yang bertujuan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Metode ini digunakan untuk mewawancarai karyawan dan pelanggan yang bersangkutan dengan perusahaan demi terciptanya informasi tentang implementasi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa. Wawancara menjadi pengumpulan data yang berguna dalam penelitian ini, karena informasi yang diperoleh dapat lebih mendalam sebab peneliti mempunyai peluang lebih luas untuk mengembangkan lebih jauh informasi yang diperoleh dari informan.

2. Metode Observasi

Observasi dalam penelitian ini adalah observasi partisipatif, dimana peneliti dalam pengamatan ikut melakukan kegiatan, meninjau, mengamati dan mencatat secara sistematis terhadap yang dilakukan narasumber. Dalam hal ini observasi dilakukan di kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa dan BTN Tamarunang Indah 2 sebagai bagian dari pelanggan PDAM Tirta Jeneberang Kab. Gowa.

3. Metode Dokumentasi

Mencari data mengenai hal - hal variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, agenda, dll. Metode ini digunakan untuk mendapatkan data yang menyangkut implementasi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kepuasan pelanggan Pada PDAM Tirta Jeneberang Kab. Gowa.

F. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, peneliti merupakan instrumen utama dalam mengumpulkan data dan menginterpretasikan data dengan dibimbing oleh pedoman wawancara dan pedoman observasi. Dengan mengadakan observasi dan wawancara mendalam dapat memahami makna interaksi sosial, mendalami perasaan dan nilai - nilai yang tergambar dalam ucapan dan perilaku responden. Sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Sugiyono (2016:205) bahwa dalam penelitian kualitatif, segala sesuatu yang akan dicari dari objek penelitian masih bersifat remang - remang, bahkan gelap kompleks dan dinamis. Oleh karena itu, masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara, tentatif dan akan berkembang atau berganti setelah peneliti berada di lapangan. Selain sebagai instrumen utama atau instrumen kunci, peneliti juga berperan sebagai perencana, pelaksana, menganalisis dan menafsirkan data hingga pelaporan hasil penelitian. Alat yang digunakan dalam penelitian lapangan ini meliputi : pedoman wawancara, pedoman observasi, kamera, buku catatan, pulpen dan sebagainya.

G. Teknik Analisis Data

Proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Maka teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisa deskriptif yang dilakukan melalui tiga tahap kegiatan yaitu :

1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum data yang telah diperoleh dari lapangan untuk dicatat secara rinci, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Dalam mereduksi data peneliti akan memfokuskan pada Implementasi sistem informasi manajemen (SIM) dan Kepuasan Pelanggan.

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, sebagai langkah selanjutnya adalah penyajian data, dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan atau grafik, hubungan antar kategori yang bertujuan agar data terorganisasikan dan tersusun dalam pola hubungan sehingga akan semakin mudah dipahami.

3. Verifikasi atau Kesimpulan

Sebagai langkah yang ke tiga dalam teknik analisis data adalah verifikasi atau penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah usaha untuk mencari atau memahami makna/ arti, keteraturan, pola – pola. Penjelasan, alur sebab akibat atau proposisi. Sebelum melakukan penarikan kesimpulan terlebih dahulu dilakukan

reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan atau verifikasi dari kegiatan – kegiatan sebelumnya. Sesuai dengan pendapat Miles dan Huberman (2014:14), proses analisis tidak sekali jadi, melainkan interaktif, secara bolak – balik diantara kegiatan reduksi, penyajian dan penarikan kesimpulan atau verifikasi selama waktu penelitian. Setelah melakukan verifikasi maka dapat ditarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang disajikan dalam bentuk narasi. Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dari kegiatan analisis data.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Objek Penelitian

Sebagai sarana pemenuhan kebutuhan air bersih bagi masyarakat Kota Sungguminasa dan penduduk Kabupaten Dati II Gowa umumnya, maka pada tahun 1980 satu unit pengolahan air bersih mulai didirikan oleh Direktorat Jendral Cipta Karya Departemen Pekerjaan Umum cabang Dinas Kabupaten Gowa dimana pengolahan dan pengawasannya dilaksanakan oleh Proyek Pengelolaan Sarana Air Bersih (PPSAB) Propinsi Sulawesi Selatan.

Dengan kapasitas produksi air bersih 10 lt/dtk pada tahun 1981 unit pengolahan air Kabupaten Gowa mulai memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat Kota Sungguminasa, hingga pada tahun 1982 tanggal 8 September dengan adanya Berita Acara penyerahan ASSET Pemerintah Pusat oleh Departemen Keuangan Republik Indonesia kepada Pemerintah Daerah tingkat II Kabupaten Gowa, bersama itu pula Unit Pengelola Air Minum (BPAM) Kabupaten Gowa dimana pengelolaan dan tanggung jawabnya masih tetap pada PPSAB Propinsi Sulawesi Selatan dengan mengangkat pegawai bagi BPAM dimaksud dan memperbantukan 3 orang Pegawai Negeri Sipil dari Pemerintah Daerah tingkat II Gowa.

Sejalan dengan perkembangan pembangunan Kabupaten Dati II Gowa, kebutuhan air bersih masyarakat kota bertambah besar sehingga dengan kapasitas produksi 10 lt/dtk terasa sudah tidak mencukupi lagi.

Oleh PPSAB Propinsi Sulawesi Selatan diajukanlah Proposal Pengembangan rencana penambahan kapasitas produksi air bersih sebesar 20 lt/dtk. Pada tahun 1985/1986 rencana penambahan kapasitas dapat direalisasikan dengan terlaksananya pembangunan Instalasi Pengolahan Air tersebut yang berlokasi di Kampung Cambaya, Kelurahan Sungguminasa. Tetapi sangat disayangkan bahwa dengan adanya Instalasi Pengolahan Air yang baru tersebut, instalasi yang lama tidak lagi mendapat perhatian dengan baik sehingga unit pengolahan tersebut rusak dan tidak dapat difungsikan lagi.

Pada tahun 1988 oleh Pemerintah Daerah tingkat II Gowa menerbitkan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 1988 tanggal 15 Maret 1988 Tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Dati II Gowa.

Karena unit pengelolaan air bersih telah ada di Kabupaten Gowa yaitu Badan Pengelola Air Minum milik Direktorat Jendral Cipta Karya Departemen PU cabang Dinas Kabupaten Gowa, maka oleh Pemerintah Daerah tingkat II Gowa mengusulkan kepada pemerintah pusat untuk penyerahan pengelolaan Badan tersebut kepada Pemerintah Daerah tingkat II Gowa sehingga pada tahun 1991 tepatnya tanggal 23 Februari, dengan terbitnya SK Menteri P.U. dengan Nomor: 75/KPTS/1991. Tanggal 9 Februari 1991 Tentang Penyerahan Pengelolaan Prasarana dan Sarana Air Bersih di Kabupaten Dati II Gowa, terlaksanalah penandatanganan Berita Acara Penyerahan Pengelolaan Prasarana dan Sarana Pengolahan Air Minum Kabupaten Gowa menjadi PDAM Kabupaten Dati II Gowa.

Perkembangan pembangunan Kabupaten Dati II Gowa yang demikian pesatnya dan dengan adanya pembangunan unit-unit perumahan sebagai akibat Ibu Kota Kabupaten Gowa yang sangat dekat dengan Kota Madya Ujung Pandang, Ibu Kota Propinsi Sulawesi Selatan secara tidak langsung mengakibatkan pertumbuhan jumlah penduduk yang membutuhkan air bersih meningkat pula, sehingga Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Dati II Gowa dengan tingkat kapasitas produksi 20 lt/dtk dirasakan tidak lagi mencukupi kebutuhan air minum penduduk Kota Sungguminasa.

Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Gowa dalam usaha memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat kota yang semakin meningkat, telah memperoleh bantuan pemerintah pusat melalui dana APBN Tahun Anggaran 1994/1995 yaitu penambahan kapasitas produksi 20 lt/dtk yang pembangunannya dapat direalisasikan Januari 1995. Dengan selesainya pembangunan tambahan Instalasi Pengolahan Air pada bulan Maret 1995, maka produksi air bersih menjadi 40 lt/dtk yang mulai beroperasi pada bulan April 1995.

Pada saat kapasitas produksi air bersih PDAM Kabupaten Gowa masih 20 lt/dtk banyak sambungan rumah yang tidak memperoleh air bersih pada saat yang bersamaan, disebabkan jumlah sambungan rumah melebihi kapasitas produksi yaitu sebanyak 2.655 SR.

Tetapi setelah beroperasinya instalasi pengolahan air yang baru maka produksi air bertambah 2 kali lebih besar sehingga dengan jumlah langganan per Desember 1995 yang hanya 2.655 SR terasa berlebihan bila

dijalankan pool capacity sehingga produksi air yang dilakukan pada saat ini hanya sebesar 30 l/dtk.

Program Nasional dalam rangka pemenuhan kebutuhan air bersih pada pelita VI ini adalah untuk masyarakat perkotaan sebesar 80% dan untuk masyarakat pedesaan sebesar 60%, sehingga PDAM Kabupaten Gowa sampai saat ini dalam hal pengelolaan air bersih belum mencapai target tersebut, dimana dari jumlah penduduk Kecamatan Somba Opu yang yang mengkonsumsi air bersih baru berkisar 29%, sudah termasuk sambungan rumah BTN. Minasa Upa penduduk Kota Madya Ujung Pandang.

2. Visi dan Misi

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gowa memiliki Visi yaitu menjadi PDAM Mandiri Profesional yang mengutamakan kepuasan dengan memberikan pelayanan yang Prima kepada Masyarakat.

Adapun Misi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gowa sebagai Perusahaan Daerah Air Minum akan memberikan penyediaan air yang memenuhi syarat :

Kwalitas : Air yang sehat dan layak.

Kwantitas : Debet air yang cukup.

Kontinuetas : Mengalirkan air 24 jam operasi.

Terjangkau : Harga air dapat dibeli oleh masyarakat serta peningkatan kesejahteraan karyawan yang lebih baik.

3. Struktur Organisasi dan Job Description

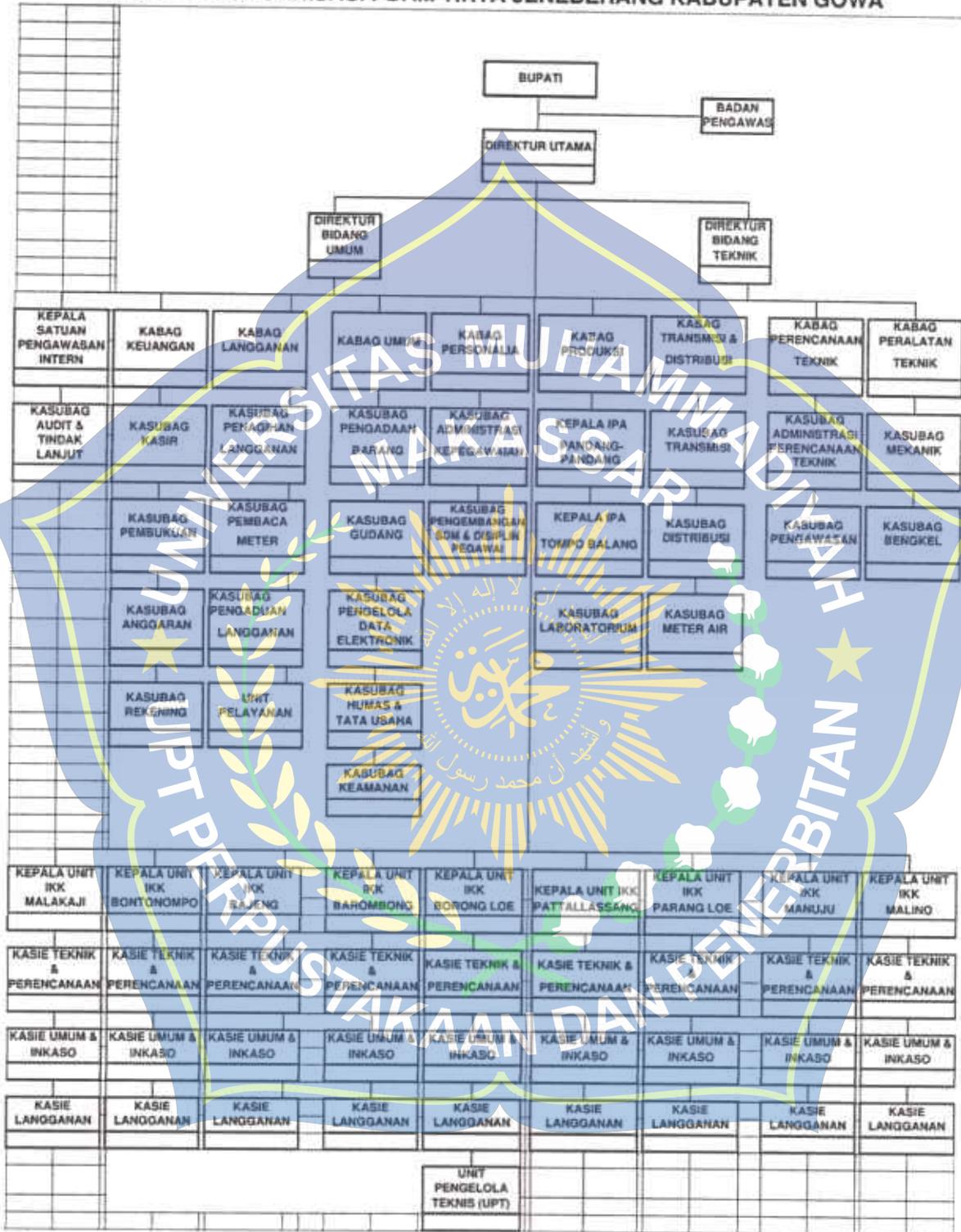
a. Struktur organisasi

Struktur organisasi dalam perusahaan merupakan sebuah gambaran alur atau batasan tugas dan tanggung jawab yang dilaksanakan karyawan dalam perusahaan. Pimpinan yang mempunyai tanggung jawab tinggi terhadap bawahannya secara langsung mengontrol jalannya suatu perusahaan, serta menentukan kebijakan internal maupun eksternal perusahaan.

Struktur organisasi juga merupakan penyediaan lingkungan kerja yang tepat sesuai dengan keahlian dan kecakapan masing-masing karyawan. Tujuan struktur organisasi adalah untuk mendapatkan sistem kerja sama yang baik dan berguna bagi perusahaan. Agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan sebaik-baiknya maka dalam pelaksanaannya, karyawan harus memiliki koordinasi, yaitu kontak dan keselarasan diantara karyawan.

Dengan demikian organisasi merupakan sebuah wadah bagi orang-orang yang mau bekerjasama dalam rangka mencapai tujuan bersama. Agar lebih jelas, maka dibawah ini peneliti menyajikan struktur organisasi yang dimiliki oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.

STRUKTUR ORGANISASI PDAM TIRTA JENEBERANG KABUPATEN GOWA



Gambar 4.1

Struktur Organisasi PDAM Tirta Jeneberang Kab. Gowa

b. Job Description1) **Direktur Umum**

Direktur utama bertugas mengkoordinir, menaungi direksi pelaksana dan bagian pengawasan.

2) **Direktur Bidang Umum**

Direktur bidang umum bertugas mengkoordinir, menaungi divisi pengendalian, bagian informasi teknologi, divisi sekretariat dan umum serta bagian sumber daya manusia.

3) **Direktur Bidang Teknik**

Direktur Bidang Teknik bertugas membina, memotivasi bawahan dalam rangka peningkatan produktivitas dan pengembangan karier bawahan.

4) **Kepala Satuan Pengawas Intern**

Kepala Satuan Pengawas Intern bertugas merencanakan dan mengevaluasi kebutuhan pegawai di lingkungan Satuan Pengawasan Internal.

5) **Kepala Bagian Keuangan**

Kepala Bagian Keuangan bertugas mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan serta mengawasi pelaksanaan tugas dari Subag Kasir, Subag Pembukuan, Subag Anggaran dan Subag Rekening.

6) **Kepala Bagian Langganan**

Kepala Bagian Langganan bertugas mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan serta mengawasi pelaksanaan

tugas dari Subag Penagihan, Subag Pembaca Meter dan Subag Pengaduan Langgan.

7) Kepala Bagian Umum

Kepala Bagian Umum bertugas mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan serta mengawasi pelaksanaan tugas dari Subag Pembelian, Subag Gudang, Subag Pengolahan data dan Subag Rekening.

8) Kepala Bagian Personalia

Kepala Bagian Personalia bertugas membina dan memotivasi bawahan dalam rangka meningkatkan produktivitas dan pengembangan karier bawahan.

9) Kepala Bagian Produksi

Kepala Bagian Produksi bertugas merencanakan, mengkoordinir, dan mengawasi pelaksanaan tugas dari Subag Instalasi dan Sumber air serta Subag laboratorium.

10) Kepala Bagian Transmisi dan Distribusi

Kepala bagian transmisi dan distribusi bertugas merencanakan, mengkoordinir, dan mengawasi pelaksanaan tugas dari subag transmisi, subag distribusi dan subag meter air.

11) Kepala Bagian Perencanaan Teknik

Kepala Bagian Perencanaan bertugas mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan serta mengawasi pelaksanaan tugas dari Subag Administrasi & Perencanaan Teknik dan Subag Pengawasan.

12) Kepala Bagian Peralatan Teknik

Kepala Bagian Peralatan bertugas mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan serta mengawasi pelaksanaan tugas dari Subag Peralatan Teknik dan Subag Perbengkelan.

4. Standar Operasional Prosedur (SOP) Permintaan Material

Sambungan Rumah

a. Penanggung Jawab

- 1) Kepala IKK, memiliki waktu pelaksanaan pada hari pertama
- 2) Direktur Bidang Umum, memiliki waktu pelaksanaan 1-2 hari.
- 3) Kabag Umum, Kabag Tradis, Kasubag Gudang dan Kasubag Distribus memiliki waktu pelaksanaan selama 1-2 hari.
- 4) Ka. IKK , memiliki waktu selama 2-3 hari.
- 5) Kasie Teknik, memiliki waktu pelaksanaan 2-3 hari.

b. Flow Chart



Gambar 4.2

Flow Chart Permintaan Material Sambungan

c. Uraian Pekerjaan

- 1) Persiapan : daftar Rekapitulasi Pelanggan dan kebutuhan material serta mengusulkan permintaan ke Dirum tembusan ke Hubla.
- 2) Terima surat usulan permintaan dari wilayah pelayanan dan di disposisi oleh Dirum.
- 3) Buat Daftar Permintaan Barang (DPB) yang ditanda tangani oleh Direktur Bidang Teknik, Kabag Trandis, Kasubag Gudang dan Kasubag Distribusi.
- 4) Proses pengeluaran barang digudang
- 5) IKK menerima material digudang
- 6) Instalatir mengambil material di Kasie Teknik, IKK sesuai SPK

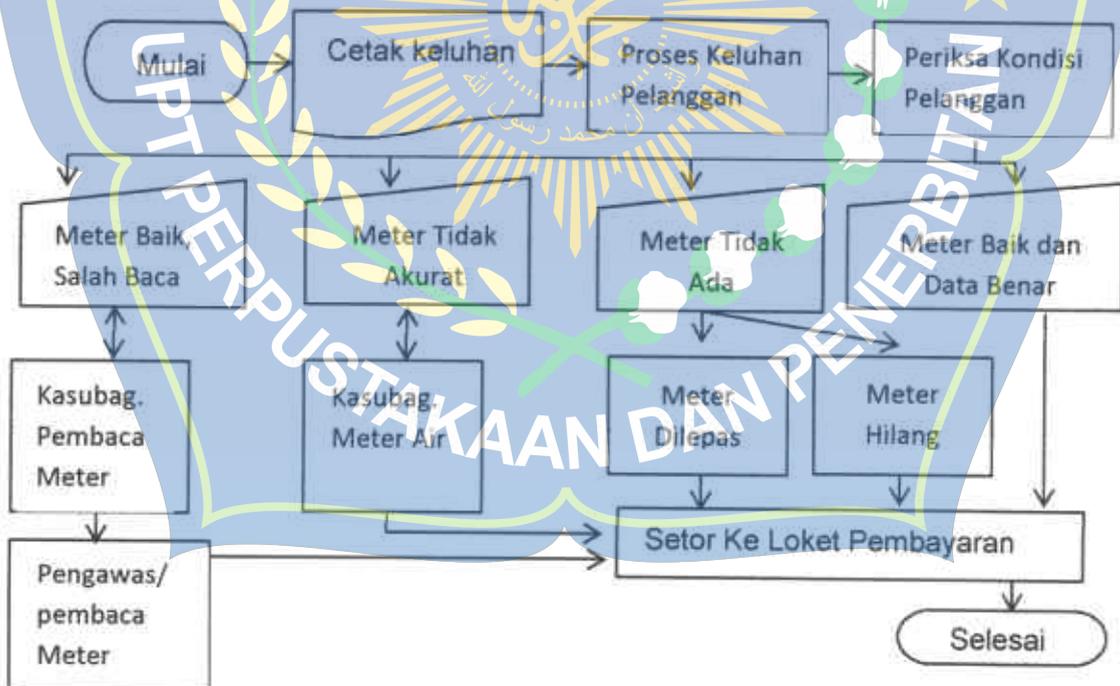
- 7) Instalatur melakukan instalasi material kepada pelanggan
- 8) Selesai

5. Standar Operasional Prosedur (SOP) Keluhan Keberatan Bayar

a. Penanggung Jawab

- 1) Subag. Pengaduan, waktu pelaksanaannya pada hari pertama.
- 2) Staff Hubla, waktu pelaksanaannya pada hari pertama.
- 3) Kasubag. Pengaduan, memiliki waktu pelaksanaan selama 1-3 hari.
- 4) Kasubag. Baca meter, memiliki waktu pelaksanaan selama 1-3 hari. Kasubag. Pembaca meter, Pembaca meter, Kasubag Meter air, bagian Transmisi dan Distribusi memiliki waktu pelaksanaan 3-7 hari.

b. Flow Chart



Gambar 4.3

Flow Chart Keluhan Keberatan Bayar

c. Uraian Pekerjaan

- 1) Persiapan.
- 2) Staff Hubla mencetak berkas keluhan Keberatan Bayar karena Pembacaan Meter.
- 3) Periksa kondisi meter pelanggan :

a) Meter baik dan data benar

Apabila meter baik dan pembacaan benar, maka pelanggan harus membayar sesuai tagihan rekening.

b) Meter diduga tidak akurat

Apabila data meter diduga tidak akurat, maka keluhan diteruskan ke bagian Transmisi dan Distribusi / Pengawas meter untuk dilakukan Test Meter sesuai ketentuan yang berlaku.

c) Meter baik, pembacaan salah

Apabila meter baik, tetapi pembaca meter salah membaca, maka keluhan diteruskan ke kasubag Pembaca Meter, untuk dicek foto meter dan meminta keterangan Pembaca Meter.

d) Meter tidak ada, antara meter dilepas atau meter hilang hilang

Apabila pemakaian ditaksir, dikarenakan meter hilang, rumah kosong, dan lain-lain. Maka pelanggan wajib menyettor meter sesuai ketentuan yang berlaku.

Apabila pemakaian ditaksir, dikarenakan meter dilepas pelanggan, maka proses dibagian Transmisi dan Distribusi.

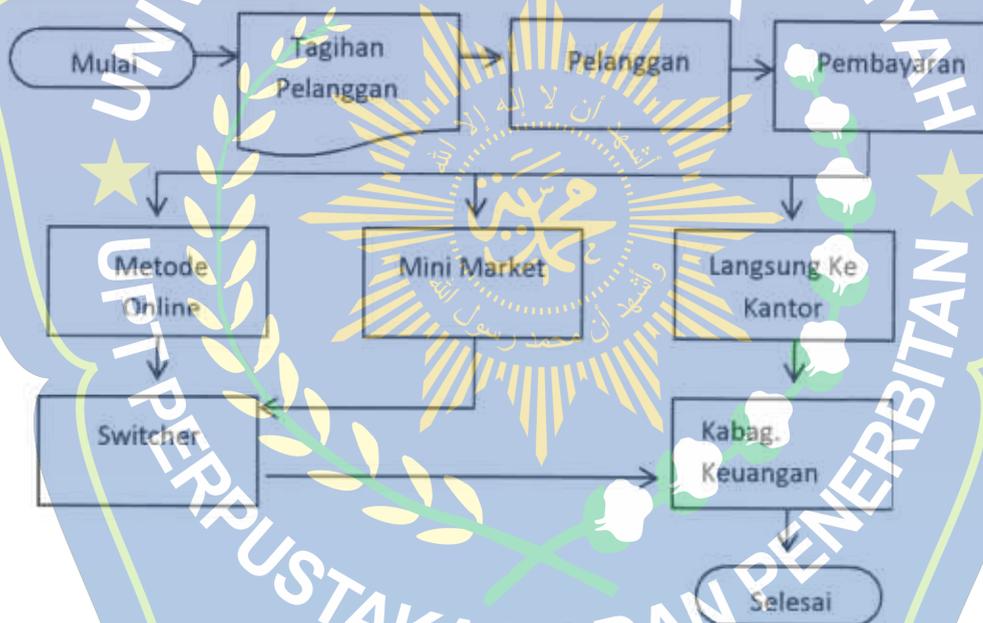
4) Selesai.

6. Standar Operasional Prosedur (SOP) Tagihan Pelanggan

a. Penanggung Jawab

- 1) Subag Penagihan Langanan, waktu pelaksanaan pada hari pertama.
- 2) Pelanggan, waktu pelaksanaan 1-3 hari
- 3) Kasubag Kasir, waktu pelaksanaan pada hari pertama.
- 4) Kabag Keuangan , waktu pelaksanaan 1-2 hari.
- 5) Switcher, waktu pelaksanaan 1-2 hari.
- 6) Kasubag Pengelola Data Elektronik, waktu pelaksanaan 1-2 hari.

b. Flow Chart



Gambar 4.4

Flow Chart Tagihan Pelanggan

c. Uraian Pekerjaan

- 1) Persiapan
- 2) Subag Pengihan Langanan membawa tagihan ke pelanggan

3) Pelanggan memperoleh tagihan dari perusahaan

4) Pembayaran :

a) Langsung ke kantor

Apabila pelanggan langsung datang ke kantor, maka pelanggan hanya perlu membayar di loket pembayaran dengan menyertakan tagihan pelanggan.

b) Mini Market

Apabila pelanggan membayar di mini market, maka perlu memperlihatkan tagihan yang diberikan perusahaan atau menyebutkan nomor meteran yang digunakan pelanggan.

c) Metode Online

Apabila pelanggan melakukan pembayaran lewat metode online, maka pelanggan perlu menyimpan bukti transaksi berupa gambar dan nomor transaksi.

5) Dana yang berasal dari transaksi di mini market dan pembayaran metode online akan di proses oleh Switcher dan akan di teruskan ke kbid. Keuangan.

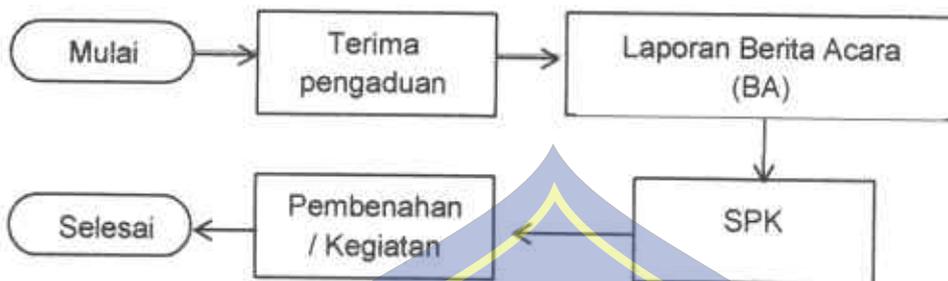
6) Selesai.

7. Standar Operasional prosedur (SOP) Pengaduan Pelanggan

a. Penanggung Jawab

- 1) Pelanggan, waktu pelaksanaan pada hari pertama.
- 2) Kasubag. Pebgaduan, waktu pelaksanaan pada hari pertama.
- 3) Bagian Transmisi dan Distribusi, wktu pelaksanaan pada hari pertama.

b. Flow Chart



Gambar 4.5

Flow Chart Pengaduan Pelanggan

c. Uraian Pekerjaan

- 1) Pengaduan pelanggan.
- 2) Melakukan pencatatan pengaduan pelanggan.
- 3) Membuat laporan ke Transmisi dan Distribusi.
- 4) Membuat Surat Perintah Kerja (SPK).
- 5) Melakukan pekerjaan/ pembenahan sesuai dengan pengaduan pelanggan.

B. Penyajian Data (Hasil Penelitian)

1. Hasil Penelitian

Pada bagian ini peneliti akan memaparkan bagian yang menjadi substansi dari penelitian yaitu implementasi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa, dengan metode analisis yang digunakan yakni analisis deskriptif kualitatif.

Dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif, peneliti dituntut dapat memaparkan, menjelaskan, menggambarkan serta menggali data berdasarkan apa yang diucapkan, dirasakan, di lihat dan dilakukan oleh

sumber data sesuai dengan fakta-fakta dilapangan dengan menggunakan wawancara dan observasi langsung di lokasi penelitian yakni di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) tirta Jeneberang Kab. Gowa.

2. Karakteristik Informan Penelitian

Jumlah Informan dalam penelitian ini adalah 2 orang, informan yang terdiri dari 1 orang sebagai informan kunci yang bernama bapak Untung Firdaus atau lebih akrab disapa dengan Pak Untung selaku Kepala Sub Bagian (KASUBAG) Pengelola Data Elektronik yang telah memiliki banyak pengalaman dan pengetahuan tentang apapun yang terdapat pada pengelolaan sistem informasi manajemen khususnya pada pengelolaan data elektronik. Kemudian 1 orang diantaranya adalah informan non kunci yang bernama bapak Bobby Setiawan yaitu salah seorang pelanggan yang menetap di daerah Kab. Gowa tepatnya di BTN Tamarunang Indah 2 dan juga merupakan seorang Pengusaha Galon yang menggunakan layanan PDAM Kabupaten Gowa. Ini dilakukan sebagai penyeimbang data yang diperoleh peneliti.

Tabel 4.1

Karakteristik Informan Berdasarkan Pekerjaan

No.	Nama	Pekerjaan/ Jabatan	Kategori Informan
1.	Untung Firdaus	Kepala Sub Bagian (KASUBAG) Pengelola Data Elektronik	Informan Kunci
2.	Bobby Setiawan	Pengusaha Galon	Informan Non Kunci

3. Deskripsi Variabel Penelitian

a. Deskripsi Wawancara

Data dari hasil penelitian ini di dapatkan dari hasil wawancara mendalam yang dilakukan oleh peneliti pada kurun waktu bulan februari hingga maret 2020, dimana peneliti melakukan wawancara mendalam kepada Kepala Sub Bagian (KASUBAG) Pengelola Data Elektronik dan karyawan lainnya serta pelanggan yang dapat kita temui di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti terhadap informan yakni Kepala Sub Bagian (KASUBAG) Pengelola Data Elektronik tentang pengimplementasian sistem informasi manajemen pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa, hasil wawancara yang dilakukan kepada bapak Untung Firdaus sebagai berikut :

Apakah PDAM Tirta Jeneberang merasa penting untuk mengimplementasikan sistem informasi manajemen ? informan menjawab :

"Sangat penting." (wawancara pada hari jumat tanggal 28 Februari 2020)

Kemudian peneliti lanjut bertanya lagi tentang apa saja yang perlu diperhatikan dalam pengimplementasian sistem informasi manajemen ?

lalu informan menjawab :

"Banyak indikator, dalam pengimplementasian sistem informasi manajemen ada beberapa seperti keuangan, akuntansi, billing sistem, baca meter, jadi semua itu mempunyai indikator jika kita berbicara tentang apa saja. Namun, secara garis besar yang harus kita tekankan dan harus kita perhatikan yaitu output sdm dari petugas, bilamana hendak mengetahui secara garis besarnya. Serta yang paling perlu kita perhatikan agar kedepannya itu lebih

baik adalah pada bagian catat meter, produksi rekening dan akuntansi." (wawancara pada hari jumat 28 Februari 2020).

Kemudian peneliti menggali informasi lebih lanjut tentang apakah pengimplementasian sistem informasi manajemen mempunyai manfaat bagi pelanggan ? informan lalu menjawab :

"Sejauh ini untuk manfaatnya kepada pelanggan belum terlalu terealisasi karena kita belum share ke website. Namun inovasi" terus kita kembangkan dan salah satu kemudahan sekarang yang bisa dirasakan adalah pembayaran bisa melalui indomaret, alfamart, kantor pos, tokopedia dan outlet-outlet online yang bekerjasama dengan PDAM Kab. Gowa." (wawancara pada hari jumat 28 Februari 2020).

Kemudian peneliti lanjut bertanya tentang seperti apakah sistem informasi manajemen yang di jalankan PDAM Tirta Jeneberang ? informan lalu menjawab :

"Sistem informasi manajemen pada PDAM Tirta Jeneberang merupakan sebuah sistem yang mendukung SOP-SOP setiap bagian atau posisi dalam sebuah perusahaan agar harapan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. SOP pada sebuah perusahaan juga dapat dikatakan sebagai sebuah sistem informasi karena jika tidak ada data maka kita tidak tahu kita kerja apa kita di sini. Sementara kita mempunyai data pelanggan yang tentunya dikelola oleh sistem informasi, jadi kalau tidak ada sistem itu kita bisa apa. Kita kan sebuah bisnis yang bergerak dibidang sosial dan terdata beda dengan penjual lain, kita mempunyai data konsumen real." (wawancara pada hari jumat 28 Februari 2020).

Kemudian peneliti lanjut bertanya lagi tentang apakah pembayaran dengan metode pembayaran online seperti yang bapak katakan tadi merupakan sebuah metode yang sah ? informan menjawab :

"Iya, sepanjang kita ada kerjasama, maka sistem pembayaran online sah-sah saja." (wawancara pada hari jumat 28 Februari 2020).

Kemudian peneliti bertanya ada berapa banyak outlet-outlet yang diajak bekerjasama dalam memperoleh layanan pembayaran online ini ? informan lalu menjawab :

"Jadi sebenarnya PDAM tidak langsung mengelola terhadap outlet-outlet online tadi. Namun, PDAM hanya bekerjasama dengan salah satu perusahaan pengelola informasi yaitu SWITCHER. SWITCHER tersebut merupakan sebuah perusahaan pengelola jaringan yang tugasnya yaitu mengelola mitra-mitra pembayaran online. Jadi SWITCHER inilah yang datang mengabari bahwa pembayaran PDAM sudah dapat di lakukan di outlet ini, karena tidak mungkin kita semua sebagai karyawan atau saya sebagai admin menangani outlet-outlet yang banyak itu. Jadi atas landasan tersebut maka ada sebuah badan khusus yang bertanggung jawab terhadap bagian tersebut dan ketika ada data suspect selisih dari penemuan kita rekum dengan satu perusahaan ini bukan dengan loketnya." (wawancara pada hari jumat 28 Februari 2020).

Kemudian peneliti lanjut bertanya apakah ada kejadian dimasa lalu sehingga ada faktor pendorong pengimplementasian sistem informasi manajemen pada PDAM Tirta Jeneberang ? informan lalu menjawab :

"Kalau berbicara tentang kejadian minim bahkan mungkin tidak ada. Namun, kita perusahaan disini harus mengupdate kinerja atau sistem perusahaan termasuk dari segi baca meter, billing sistem, dan akuntansi. Kita tidak bisa menerapkan inovasi-inovasi lain ketika indikator ini belum baik." (wawancara pada hari jumat 28 Februari 2020).

Kemudian peneliti menggali informasi lebih lanjut tentang kapan perencanaan sistem informasi manajemen ini dibuat ? informan lalu menjawab :

"Sistem informasi ini sudah kita lakukan pada tahun 90 an, dimana kala itu kita melakuakan sebuah sistem yang cenderung manual namun bukan berarti pensil dan kertas tapi kita memanfaatkan aplikasi microsoft Exel yang ada pada komputer. Jadi tahun 2004 kita melakukan pengembangan dan itu billing sistem yang sudah terkomputerisasi. Tahun 2010 kita melakukan pengembangan, itu sudah mencakup billing sistem, persediaan, administrasi persediaan, akuntansi dan aset. Tahun 2013 karena pentingnya sebuah sistem informasi yang berbasis data base itu, kita masuk

lagi pada sistem baca meter samapai saat ini." (wawancara pada hari jumat 28 Februari 2020).

Kemudian peneliti lanjut bertanya tentang apa saja langkah – langkah yang dilaksanakan PDAM Tirta Jeneberang dalam proses pengimplementasian sistem informasi manajemen ? lalu informan menjawab :

"Sangat tanggap, jadi tahun 2019 lalu itu kita ada penambahan SIM GIS (*Geographics Information System*) itu dikelola satu bagian juga yang mendata seluruh pelanggan mulai dari foto rumah, titik ordinat, semua ada dalam data base GIS ini. Kita juga melakukan perbaikan terus pada aplikasi baca meter, bekerjasama dengan mitra pembayaran tetap kita perlebar terus mungkin kalau waktu dekat kita akan melakukan pengimplementasian di sistem informasi kepegawaian, kalau di indikator lain sudah mepuni baru kita mengembangkan ke SDM." (wawancara pada hari jumat 28 Februari 2020).

Kemudian peneliti lanjut menanyakan tentang bagaimana standar yang ditetapkan pada PDAM Tirta Jeneberang terhadap pemasaran produknya ? informanpun menjawab :

"Berbicara tentang standar produk di sini berarti kita berbicara tentang kualitas air yang dikelola oleh PDAM, jadi setiap tahun kami mengupdate ijin dari balai yang di provinsi, ijin itu setiap tahun kami perbaharui uji kualitas air, apakah layak untuk dikonsumsi. Produk yang dimaksud disini kan air serta sambungan rumah yang kemudian bisa berupa jasa dengan segala pelayanan." (wawancara pada 28 Februari 2020).

Kemudian peneliti lanjut menanyakan apakah standar operasional prosedur yang di terapkan PDAM Tirta Jeneberang sudah berjalan dengan baik ? informan lalu menjawab :

"Alhamdulillah, SOP yang kita buat sudah berjalan karena di perusahaan itu kita memang bekerja sesuai dengan posisi masing-masing yang notabenenya ada SOP. Adapun pergeseran fase karyawan itu dari bagian lain ke bagian lain itu kita bacakan ulang SOP nya." (wawancara pada 28 Februari 2020).

Kemudian peneliti menggali informasi dan menanyakan apakah media yang digunakan tersebut sudah direalisasikan kepada masyarakat ? informan lalu menjawab :

"Kita belum sampai kesana, namun saya merasa apapun pelanggan yang datang ke kantor pasti sesuai dengan standar prosedur yang dijalankan. Apapun yang dikeluhkan oleh pelanggan itu bisa kita tuntaskan permasalahannya, itupun berlaku bila dalam lokalitas atau dalam lingkungan kantor PDAM. Kedepannya juga kita akan melayani pelanggan berbasis jarak jauh, dimana kami akan membuat sebuah web media pengaduan." (wawancara pada hari jumat 28 Februari 2020).

Kemudian peneliti lanjut bertanya tentang siapa yang bertanggung jawab untuk mengelola sistem informasi manajemen yang telah diterapkan ? informan menjawab :

"Admin, semua cabang dikelola oleh admin termasuk saya sendiri dan aihmadulillah semua admin dari kantor cabang juga sudah online dan sudah terintegrasi dengan admin kantor pusat." (wawancara pada hari jumat 28 Februari 2020).

Kemudian peneliti lanjut bertanya tentang apa saja kendala yang pernah terjadi pada pengimplementasian sistem informasi manajemen tersebut ? lalu informan menjawab :

"Sepanjang ini dapat saya katakan tidak ada kendala, namun seiring perkembangan zaman kita juga harus terus mengupdate sistem informasi kita, karena kita juga butuh data yang update dan akurat. Sistem informasi yang ada di PDAM masing-masing disiapkan oleh pihak develop yang menjadi mitra PDAM, itu nanti kita kendala-kendala yang kita temui atau masalah-masalah costum informasi itu kita inventrasasi." (wawancara pada hari jumat 28 Februari 2020).

Kemudian peneliti bertanya kepada informan non kunci yakni Bapak Boby Setiawan yang merupakan salah satu pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa yang menetap di BTN Tamarunang Indah 2. Peneliti pun

menanyakan tentang sudah berapa lamakah anda menggunakan layanan dari PDAM ini pak ? informan lalu menjawab :

"Saya tinggal di BTN ini sekitar 8 tahunan dan menggunakan layanan PDAM Kabupaten Gowa termasuk usaha isi ulang air galon ini juga menggunakan air dari PDAM." (wawancara pada hari kamis 5 Maret 2020).

Kemudian peneliti lanjut bertanya tentang bagaimana pendapat bapak terkait dengan layanan PDAM ini ? informan menjawab sebagai berikut :

"Menurut saya, layanan PDAM sudah cukup baik namun pada waktu – waktu tertentu kurang memuaskan sebab air kadang tidak mengalir dan juga terkadang keruh." (wawancara pada hari kamis 5 Maret 2020).

Kemudian peneliti terus menggali informasi dan menanyakan masalah apa saja yang biasanya di dapati oleh pelanggan ? informan lalu menjawab :

"Air tidak mengalir, pembayaran yang cukup mahal jika terkena tunggakan, serta air yang kadang keruh jika musim hujan." (wawancara pada hari kamis 5 Maret 2020).

Kemudian peneliti lanjut bertanya tentang apakah selama ini anda puas dengan layanan yang di berikan PDAM ? informan menjawab sebagai berikut.

"Saya merasa kurang puas, tapi bagaimanami na di sini jelek kalau mauki bikin sumur, karena cepat tergenang kalau pas musim hujan. Jadi syukuri saja karena ada yang berikan pelayanan seperti itu." (wawancara pada hari kamis 5 maret 2020).

Kemudian peneliti lanjut menanyakan tentang bagaimana sistem pembayaran tagihan PDAM yang bapak ketahui ? informan lalu menjawab :

"Biasanya langsung ke kantornya ji." (wawancara pada hari kamis 5 Maret 2020).

Kemudian peneliti terus menggali informasi dan menanyakan tentang apakah anda pernah mendapatkan informasi terkait dengan metode pembayaran online ? informan lalu menjawab :

"Iya, tapi melalui pengguna jasa PDAM itu sendiri." (wawancara pada hari kamis 5 Maret 2020).

Kemudian peneliti terus menelusuri dan menanyakan apakah anda pernah membayar tagihan lewat outlet-outlet seperti minimarket dan aplikasi pembayaran online ? informan menjawab sebagai berikut :

"Iya, alhamdulillah setelah saya mendapatkan informasi tersebut. Saya pernah membayar tagihan air melalui indomaret, tapi kalau aplikasi pembayaran online saya belum tahu tentang itu." (wawancara pada hari kamis 5 Maret 2020).

Kemudian peneliti melanjutkan pertanyaannya tentang apakah bapak puas dengan metode pembayaran seperti minimarket tersebut ? informan kemudian menjawab :

"Jelas karena itu sangat membantu kita selaku pelanggan, jadi tidak perlu lagi pergi ke kantornya." (wawancara pada kamis 5 Maret 2020).

Kemudian peneliti melanjutkan penggalian informasi dan menanyakan tentang adakah media yang di gunakan pelanggan untuk menyampaikan informasi ke pihak PDAM ? informan lalu menjawab :

"Sebenarnya ada, namun sampai saat ini saya tidak tahu bagaimana tanggapan karyawan di sana kalau saya mengabari lewat media." (wawancara pada hari kamis 5 Maret 2020).

Kemudian peneliti menanyakan terkait media apa saja yang anda gunakan ketika akan memberikan informasi atau pengaduan ke pihak PDAM ? informan menjawab sebagai berikut :

"Saya tidak melalui media melainkan langsung ke kantornya, mungkin dengan itu pengaduan saya akan cepat di tindak lanjuti pihak karyawan disana." (wawancara pada hari kamis 5 Maret 2020).

Kemudian peneliti lanjut bertanya tentang apa saran anda kepada PDAM, agar kedepannya itu jauh lebih baik ? informan menjawab sebagai berikut :

"Saran saya untuk perusahaan yaitu perlu meningkatkan lagi pelayanannya seperti penyediaan air secara 24 jam full, dan juga airnya perlu bersih jika musim hujan." (wawancara pada hari kamis 5 Maret 2020).

C. Analisis dan Interpretasi (Pembahasan)

Hasil penelitian diatas merupakan suatu proses penelitian lapangan yang telah dilakukan peneliti dengan pemenuhan persyaratan administrasi penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis deskriptif kualitatif sebagai metode untuk mendeskripsikan tentang bagaimana implementasi sistem informasi manajemen pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa dalam meningkatkan kepuasan para pelanggannya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Kepala Sub Bagian (KASUBAG) Pengelola Data Elektronik, dan seorang Pelanggan yang berada di BTN Tamarunang Indah 2, maka berikut merupakan deskripsi atau uraian hasil analisis maupun interpretasi dalam pengimplementasian sistem informasi manajemen pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.

Peneliti melihat, terdapat informasi dukungan ketikan peneliti menanyakan tentang manfaat bagi pelanggan terhadap pengimplementasian

sistem informasi manajemen, dimana informan kunci bapak Untung Firdaus menegaskan bahwa :

"Inovasi terus kita kembangkan dan salah satu kemudahan sekarang yang bisa dirasakan adalah pembayaran bisa melalui Indomaret, Alfamart, Kantor Pos, Tokopedia, dan outlet-outlet online yang bekerjasama dengan PDAM Kab. Gowa." (wawancara pada hari jumat 28 februari 2020).

Jawaban informan kunci tersebut dibenarkan oleh informan non kunci bapak Bobby Setiawan yang menyatakan bahwa :

"Alhamdulillah setelah saya mendapatkan informasi tersebut. Saya pernah membayar tagihan air melalui indomaret." (wawancara pada hari kamis 5 Maret 2020).

Selain unsur penting diatas, juga terdapat unsur penting lainnya dalam penelitian yang dilakukan peneliti di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pengimplementasian Sistem Informasi Manajemen

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang memiliki beberapa cabang di Kabupaten Gowa dan kantor pusat perusahaan ini berada di jalan Tirta Jeneberang No. 17 Kabupaten Gowa.

Adapun pengimplementasian sistem informasi manajemen yang dilakukan seperti penyediaan media atau website pengaduan, billing sistem, penyediaan outlet-outlet pembayaran online, sistem perpipaan, sistem akuntansi, pengaplikasian baca meteran dan sebagainya. Hal tersebut tentunya sangat bermanfaat bagi karyawan dan juga diharapkan dapat dimaksimalkan fungsinya, baik dari segi karyawan maupun dari segi pelanggannya.

Selain itu, setiap perusahaan tentunya mempunyai faktor-faktor dan alasan tersendiri dalam mengimplementasikan sistem informasi manajemen terhadap perusahaannya. Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa terdapat beberapa faktor yang melatar belakangi dalam pengimplementasian sistem informasi manajemen seperti kebocoran data pada perusahaan yang menyebabkan kedua belah pihan antara pihak perusahaan dan pihak pelanggan mengalami kerugian. Hingga saat inipun terus memperbaharui sistem yang di jalankan guna meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan dan juga meringankan pekerjaan para karyawannya.

Kemudian setiap perusahaan juga mempunyai proses dalam menjalankan tugasnya masing-masing, pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa proses pengimplementasian sistem informasi manajemennya sudah diatur oleh SOP-SOP setiap bagian agar harapan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan perusahaan. Standar Operasion Prosedur yang telah di tetapkan pihak perusahaan telah menjadi sistem informasi yang mengatur pekerjaan karyawannya sesuai denga tugas dan tanggung jawabnya masing-masing.

Terdapat langkah-langkah pengimplementasian sistem informasi manajemen yang di tetapkan oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa adalah dengan menjalankan tahap demi tahap dimana terus memperbaharui sistem yang dijalankan setiap bagian, setelah bagian yang telah dikerjakan sudah mempuni barulah pindah untuk memperbaharui bagian lainnya.

2. SOP Pengimplementasian Sistem Informasi Manajemen

Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan perusahaan dalam mengimplementasikan sistem informasi manajemen yaitu dengan mengikuti alur atau aturan yang telah ditetapkan oleh pihak perusahaan demi kelancaran pengelolaan tugas karyawan dan juga pelayanan yang baik bagi pelanggan. Selain itu terdapat metode yang dijalankan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa dalam mengimplementasikan sistem informasi manajemen yakni bersifat tetap, yaitu ketika ada permintaan dan pihak perusahaan mampu melakukannya maka perusahaan akan kerjakan dan terapkan. Perusahaan juga perlu mempertimbangkan tentang apa saja yang perlu untuk di terapkan agar kedepannya jauh lebih baik.

Tidak lepas dari itu terdapat banyak media yang digunakan dalam pengimplementasian sistem informasi manajemen pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa seperti sistem komputerisasi untuk pelayanan pengelolaan data keuangan, laporan, tagihan dan peningkatan layanan pada pelanggan. Adapun juga media online seperti website pengaduan, grup media sosial, dan juga kontak telepon yang dapat dijadikan sebagai media pemberitahuan serta media pengaduan bagi pelanggan. Bukan hanya itu, media pembayaran dengan sistem online yang juga telah dibentuk diharapkan dapat membantu pelayanan perusahaan kepada para pelanggannya.

Walaupun belum ada website resmi yang dijadikan sebagai media informasi yang dapat diakses oleh pelanggan, namun sampai sejauh ini dapat dikatakan berjalan dengan baik walaupun hanya memakai sistem

lokalitas. Ini dibuktikan dengan keluhan pelanggan yang sudah berkurang dari sebelumnya dan juga telah banyak membantu pekerjaan para karyawannya.

3. Pengelolaan Sistem Informasi Manajemen

Pengelolaan sistem informasi manajemen pada Perusahaan Daerah air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa juga telah dikelola oleh satu bagian di kantor pusat dan di setiap cabang. Masalah seperti maintenance, security, dan juga operasional merupakan tanggung jawab dari setia admin pada setiap kantor perusahaan, baik di kantor pusat maupun kantor cabang.

Setiap langkah yang dilakukan perusahaan tentunya mempunyai pengaruh tersendiri, dengan mengimplementasikan sistem informasi manajemen pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa maka ada banyak manfaat yang timbul seperti meringankan pekerjaan para karyawannya dan juga pelayanan pelanggan yang terus meningkat. Berbicara tentang kendala pada pengimplementasian sistem informasi manajemen pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa dapat dikatakan tidak menemui kendala yang cukup berarti. Namun seiring perkembangan zaman, pihak perusahaan juga perlu untuk terus memperbaharui sistem yang dijalankan demi tercapainya apa yang sebelumnya direncanakan perusahaan.

Demi mencegah kendala yang akan terjadi sewaktu-waktu, maka solusi yang diterapkan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang dalam meminimalisir munculnya kendala dan masalah pada pengimplementasian sistem informasi manajemen dengan memback up

data-data pelanggan setiap hari agar data yang didapatkan terupdate dan akurat demi menjaga kepercayaan para pelanggan serta meringankan pekerjaan para karyawan. Hal ini sejalan dengan pendapat bahwa pengimplementasian sistem informasi manajemen dapat memberikan informasi yang lebih cepat, akurat dan nyaman yang merupakan bagian dari kualitas pelayanan. (Musdalifah, 2016).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengimplementasian sistem informasi manajemen pada Perusahaan Daerah Air minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa sudah dapat dirasakan manfaat dari layanannya, baik kepada pelanggan maupun karyawan pihak perusahaan itu sendiri. Walaupun kini masih banyak pelanggan yang belum mengetahui tentang sistem informasi yang dibentuk ini, namun langkah yang dilakukan pihak perusahaan ini demi memberikan pelayanan yang terbaik dan diharapkan dapat memuaskan para pelanggannya di hari yang akan datang. Hasil yang di dapati peneliti tersebut sejalan dengan pendapat bahwa sistem informasi pemasaran berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, serta kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, yang artinya sistem informasi pemasaran dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. (Beatrix Lapalelo, 2014).

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pendeskripsian pada hasil penelitian dan pembahasan yang tercantum pada bab sebelumnya, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengimplementasian sistem informasi manajemen pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa sudah berjalan dengan baik karena memberikan kemudahan bagi para pelanggan dan juga karyawannya.
2. Adanya Standar Operasional Prosedur yang dijalankan perusahaan juga memberi banyak manfaat kepada karyawan dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya.
3. Beberapa sistem yang sudah diterapkan juga sudah banyak dimanfaatkan oleh para pelanggannya.

B. Saran

Seorang peneliti juga harus mampu untuk memberikan sesuatu yang berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan, instansi atau lembaga serta berbagai pihak yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan mengenai pengimplementasian sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa. Adapun saran dari peneliti sebagai berikut :

1. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa harus mensosialisasikan kepada pelanggan tentang sistem yang telah dibentuk demi memudahkan pekerjaan para pelanggannya.

2. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa harus menerbitkan sebuah website resmi untuk meluncurkan informasi kepada para pelanggan, agar pelanggan mengetahui dan tidak complain terhadap kendala pada pengaliran air.
3. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa juga harus memberikan informasi kepada pelanggan mengenai tata cara pemebayaran lewat online ataupun minimarket.
4. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa harus terus memperbaharui dan meningkatkan sistem yang di terapkan demi kelancaran pelayanan dimasa yang akan datang.



DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofjan. 2018. Manajemen Pemasaran, PT. Raja Grafindo Persada : Jakarta
- Davis, G.B. 2018. Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen, bagian I, PT. Pustaka Binaman Pressindo : Jakarta
- Hakim, A.L. 2018. Jurnal "Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Harga, Promosi, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pengguna Jasa Grab Pada Mahasiswa FEB Universitas Islam Malang), (online),(<http://riset.unisma.ac.id>, diakses 2 Agustus 2019)
- Hariyati. 2017. Jurnal "Pengaruh Faktor Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Tirta Mahakam Cabang Samboja Kutai Kartanegara.(online),(<https://ejournal.adbisnis.fisip.unmul.ac.id>, diakses 1 Agustus 2019)
- Harminingtyas, R. 2014. Jurnal "Analisis Pengaruh Variabel Overall Customer Satisfaction Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Produk Air Minum Dalam Kemasan Merek Aqua di Kota Semarang".(online),(<http://jurnal3.stiesemarang.ac.id>; diakses 4 Agustus 2019)
- Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasaran, Jilid I dan II, PT. Indeks : Jakarta
- Kotler, Philip dan Keller. 2007. Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi ke-12, PT. Indeks : Jakarta.
- Kotler, Philip. 2009. Manajemen Pemasaran, Edisi Ke-13, Erlangga : Jakarta.
- Lapalelo, Beatrix. 2014. Jurnal "Pengaruh Sistem Informasi Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada PT Hasjrat Abadi Manado)", (online),(<https://ejournal.unsrat.ac.id>, diakses 3 Agustus 2019)
- Made Pidarta. 1998. Manajemen Pendidikan Indonesia, hal 157, Bina Aksara : Jakarta:
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Moekijat. 2005. Pengantar Sistem Informasi Manajemen, hal. 22, Mandar Maju : Bandung

Musdalifah, Lialy. 2017. Jurnal "Pengaruh Sistem Informasi Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Catering 1 Java Desa Dukuh Tengah Buduran Sidoarjo)"

Musdalifah. 2016. Skripsi "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Mendukung Pelayanan Administrasi Di Sma Negeri 1 Barru".

Siagian, S.P. 2006. Sistem Informasi Manajemene, hal. 159-160, Bumi Aksara : Bandung

Sugiyono. 2016. Metode penelitian (Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D), Alfabeta : Bandung

Swastha, Basu. 2008. Menejemen Pemasaran Modern, Edisi II, Liberty Yogyakarta : Yogyakarta

Syam, N.I. 2019. Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa

Syamsi, I. 1995. Pengambilan Keputusan dan Sistem Informasi, Bumi Aksara : Jakarta

Tjiptono, F. 2019. Strategi Pemasaran, Edisi Ke-4, ANDI : Yogyakarta





Lampiran 1

KISI – KISI INSTRUMEN PENELITIAN

Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam
Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada
Perusahaan Daerah Air Minum
(PDAM) Tirta Jeneberang
Kabupaten Gowa

Variabel	Indikator	Deskripsi
Implementasi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kepuasan pelanggan	pengimplementasian sistem informasi manajemen	Jawaban tentang keputusan pengimplementasian sistem informasi manajemen pada PDAM Tirta Jeneberang Kab. Gowa dan manfaatnya bagi pelanggan
	Faktor – faktor pengimplentasian sistem informasi manajemen	Jawaban tentang faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi pengimplementasian sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kepuasan pelanggan
	Proses pengimplementasian sistem informasi manajemen	Jawaban tentang proses terbentuknya pengimplementasian sistem informasi manajmene pada PDAM tirta Jeneberang Kab. Gowa
	Langkah – langkah pengimplemantasian sistem informasi manajemen	Jawaban tentang langkah – langkah apa saja yang dilaksanakan PDAM Tirta Jeneberang dalam proses pengimplementasian sistem informasi manajemen
	Metode pengimplementasian sistem informasi manajemen	Jawaban tentang metode apa saja yang digunakan dalam proses pengimplementasian sistem informasi manajemen
	SOP (Standar Operasional Prosedur	Jawaban tentang standar operasional prosedu (SOP) yang digunakan dalam

) pengimplementasian sistem informasi manajemen	pengimplementasian sistem informasi manajemen
Media pengimplementasian sistem informasi manajemen	Jawaban tentang media yang digunakan sebagai alat pengimplementasian sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kepuasan pelanggan
Penerapan sistem informasi manajemen	Jawaban tentang bagaimana penerapan sistem informasi manajemen yang telah dilaksanakan
Pengelolaan sistem informasi manajemen	Jawaban tentang sejauh mana sistem informasi manajemen itu dapat meningkatkan kepuasan pelanggan
Manfaat pengimplementasian sistem informasi manajemen	Jawaban tentang layanan yang diberikan sistem informasi manajemen tersebut bagi pelanggan dan kemudahan yang di dapat karyawan
Kendala pengimplementasian sistem informasi manajemen	Jawaban tentang kendala apa saja yang terjadi pada pengimplementasian sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kepuasan pelanggan
Solusi dari kendala pengimplementasian sistem informasi manajemen	Jawaban tentang solusi dari kendala pengimplementasian sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kepuasan pelanggan

Lampiran 1.1

PEDOMAN OBSERVASI

Dalam observasi yang dilakukan yaitu mengamati kegiatan pada pelaksanaan pengimplementasian sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.

A. Tujuan

Untuk memperoleh informasi dan data baik keadaan fisik maupun non fisik dalam pelaksanaan pengimplementasian sistem informasi manajemen.

B. Aspek yang dinilai

1. Lokasi perusahaan
2. Perusahaan pada umumnya
3. Ruang unit pelayanan
4. Pengimplementasian sistem informasi manajemen bagi perusahaan
5. Peran pengimplementasian sistem informasi manajemen terhadap karyawan perusahaan dan pelanggan.

Lampiran 1.2

PEDOMAN WAWANCARA

1. Pentingnya pengimplementasian sistem informasi manajemen.
 - a. Apakah PDAM Tirta Jeneberang merasa penting untuk mengimplementasikan sistem informasi manajemen ?
 - b. Apakah PDAM Tirta Jeneberang telah mengimplementasikan sistem informasi manajemen ?
 - c. Apa saja yang perlu diperhatikan dalam pengimplementasian sistem informasi manajemen ?
 - d. Apakah ada perhatian khusus dalam pengimplementasian sistem informasi manajemen ?
 - e. Apakah pengimplementasian sistem informasi manajemen mempunyai manfaat bagi pelanggan ?
2. Apa saja faktor pendorong pengimplementasian sistem informasi manajemen pada PDAM Tirta Jeneberang ?
3. Proses pengimplementasian sistem informasi manajemen.
 - a. Kapan perencanaan sistem informasi manajemen ini dibuat ?
 - b. Apa yang melatar belakangi perencanaan sistem informasi manajemen pada PDAM Tirta Jeneberang ini ?
 - c. Mengapa begitu penting untuk merencanakan sistem informasi manajemen pada PDAM Tirta Jeneberang ?
4. Langkah – langkah pengimplemantasian sistem informasi manajemen.
 - a. Apa ada langkah – langkah yang di terapkan PDAM Tirta Jeneberang dalam pengimplemantasian sistem informasi manajemen ?

- b. Apa saja langkah – langkah yang dilaksanakan PDAM Tirta Jeneberang dalam proses pengimplementasian sistem informasi manajemen ?
5. Metode yang digunakan PDAM Tirta Jeneberang dalam pengimplementasian sistem informasi manajemen.
- a. Apa ada metode yang digunakan PDAM Tirta Jeneberang dalam proses pengimplementasian sistem informasi manajemen ?
- b. Apa saja metode yang digunakan PDAM Tirta Jeneberang dalam proses pengimplementasian sistem informasi manajemen ?
6. Standar yang ditetapkan PDAM Tirta Jeneberang.
- a. Apa ada standar operasional prosedur (SOP) yang di terapkan PDAM Tirta Jeneberang ?
- b. Bagaimana standar yang ditetapkan pada PDAM Tirta Jeneberang terhadap pemasaran produknya ?
- c. Apakah standar operasional prosedur yang di terapkan PDAM Tirta Jeneberang berjalan dengan baik ?
- d. Apakah standar operasional prosedur yang di tetapkan PDAM Tirta Jeneberang mempermudah pekerjaan karyawannya ?
- e. Apakah standar yang ditetapkan sesuai dengan harapan atau keinginan konsumen ?
7. Media pelaksana pengimplementasian sistem informasi manajemen.
- a. Apa saja media yang digunakan PDAM Tirta Jeneberang dalam proses pengimplementasian sistem informasi manajemen ?
- b. Apakah pengimplementasian sistem informasi manajemen yang terdapat dalam media yang digunakan dapat tersampaikan informasinya kepada pelanggan ?

8. Penerapan sistem informasi manajemen.
 - a. Bagaimana penerapan sistem informasi manajemen yang telah dilaksanakan pada PDAM Tirta Jeneberang ?
 - b. Apakah penerapan sistem informasi manajemen pada PDAM Tirta Jeneberang sudah berjalan dengan baik ?
 - c. Apakah penerapan sistem informasi manajemen dapat di akses dimana saja oleh pelanggan ?
9. Pengelolaan sistem informasi manajemen.
 - a. Bagaimana pengelolaan sistem informasi manajemen pada PDAM Tirta Jeneberang ?
 - b. Siapa yang bertanggung jawab untuk mengelola sistem informasi manajemen yang telah diterapkan ?
 - c. Sejauh mana pengelolaan sistem informasi manajemen ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan ?
10. Manfaat pengimplementasian sistem informasi manajemen
 - a. Apakah pengimplementasian sistem informasi manajemen pada PDAM Tirta Jeneberang dapat membantu pekerjaan karyawannya ?
 - b. Apakah pengimplementasian sistem informasi manajemen pada PDAM Tirta Jeneberang sebagai unit pelayanan dapat memudahkan pelanggannya ?
11. Kendala pengimplementasian sistem informasi manajemen.
 - a. Apa saja kendala yang pernah terjadi pada pengimplementasian sistem informasi manajemen tersebut ?

- b. Apakah dari kendala tersebut mempunyai dampak bagi pelanggan ?
12. Solusi dari kendala pengimplementasian sistem informasi manajemen.
- a. Bagaimana solusi dari kendala yang terjadi pada pengimplementasian sistem informasi manajemen yang dilakukan PDAM Tirta Jeneberang ?
- b. Apakah dari solusi tersebut dapat menjawab apa yang diharapkan pelanggan PDAM Tirta Jeneberang ?



Lampiran 2

OBSERVASI PENELITIAN

Petunjuk : Beri tanda checklist (√) pada kolom yang disediakan terhadap hasil pengamatan (*observation*) sesuai dengan option jawaban :

No	Pertanyaan	Implementasi Sistem Informasi Manajemen	
		Baik	Kurang Baik
1	Bagaimana pengimplementasian sistem informasi manajemen yang di lakukan PDAM Tirta Jeneberang ?	√	
2	Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan pasca pengimplementasian sistem informasi manajemen yang di laksanakan PDAM Tirta Jeneberang ?	√	
3	Bagaimana manfaat yang dirasakan PDAM Tirta Jeneberang setelah mengimplementasikan sistem informasi manajemen ?	√	
4	Bagaimana pengimplementasian sistem informasi manajemen dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun karyawan ?	√	
5	Bagaimana pengimplementasian sistem informasi manajemen sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang di laksanakan PDAM Tirta Jeneberang ?	√	

Lampiran 2.1

Matriks Hasil Wawancara

No	Variabel Penelitian	Indikator	Hasil Wawancara	Skor
	Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	1. Pengimplementasian sistem informasi manajemen	<p>Pengimplementasian sistem informasi manajemen ada beberapa yaitu : penyediaan media atau website pengaduan, billing sistem, penyediaan outlet-outlet pembayaran online, sistem perpajakan, sistem akuntansi, pengaplikasian baca meteran dan sebagainya.</p>	Baik
		2. Faktor – faktor pengimplementasian sistem informasi manajemen	<p>Terdapat dua faktor yang melandasi pengimplementasian sistem informasi manajemen, yaitu kejadian dimasa lalu seperti kebocoran data dan faktor lainnya mengarah ke jalan hidup</p>	Baik

		jangka panjang perusahaan.	
	3. Proses pengimplemen tasan sistem informasi manajemen	Proses pengimplementasian sistem informasi manajemennya yaitu sudah diatur oleh SOP-SOP setiap bagian agar harapan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan perusahaan	Baik
	4. Langkah – langkah pengimpleman tasan sistem informasi manajemen	Langkah-langkah pengimplementasian sistem informasi manajemen yang di tetapkan oleh pihak perusahaan adalah dengan menjalankan tahap demi tahap dimana terus memperbaharui sistem yang dijalankan setiap bagian, setelah bagian yang telah dikerjakan sudah mempuni barulah pindah	Baik

		untuk memperbaharui bagian lainnya.	
	5. Metode pengimplemen tasan sistem informasi manajemen	Metode yang dijalankan dalam pengimplementasian sistem informasi manajemen yakni bersifat tetap, yaitu ketika ada permintaan dan pihak perusahaan mampu melakukannya maka perusahaan akan kerjakan dan terapkan.	Baik
	6. SOP (Standar Operasional Prosedur) pengimplemen tasan sistem informasi manajemen	Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan perusahaan dalam mengimplementasikan sistem informasi manajemen yaitu dengan mengikuti alur atau aturan yang telah ditetapkan pihak perusahaan	Baik
	7. Media	Ada banyak media yang	

		<p>pengimplemen- tasian sistem informasi manajemen</p>	<p>digunakan dalam pengimplementasian sistem informasi manajemen pada perusahaan, seperti sistem komputerisasi untuk pelayanan pengelolaan data keuangan, laporan, tagihan dan peningkatan layanan pada pelanggan.</p>	<p>Baik</p>
		<p>8. Penerapan sistem informasi manajemen</p>	<p>Sampai sejauh ini dapat dikatakan bejalan dengan baik walaupun hanya memakai sistem lokalitas yang saling terhubung antara kantor pusat dan kantor cabang.</p>	<p>Baik</p>
		<p>9. Pengelolaan sistem informasi manajemen</p>	<p>Pengelolaan sistem informasi manajemen pada perusahaan juga telah dikelola oleh satu bagian di kantor pusat dan di setiap cabang yaitu admin.</p>	<p>Baik</p>

		<p>10. Manfaat pengimplementasian sistem informasi manajemen</p>	<p>ada banyak manfaat yang timbul seperti meringankan pekerjaan para karyawannya dan juga pelayanan pelanggan yang terus meningkat.</p>	<p>Baik</p>
		<p>11. Kendala pengimplementasian sistem informasi manajemen</p>	<p>Kendala pada pengimplementasian sistem informasi manajemen dapat dikatakan tidak menemui kendala yang cukup berarti. Namun seiring perkembangan zaman, pihak perusahaan juga perlu untuk terus memperbaharui sistem yang dijalankan</p>	<p>Baik</p>
		<p>12. Solusi dari kendala pengimplementasian sistem informasi manajemen</p>	<p>Dalam meminimalisir munculnya kendala dan masalah dalam pengimplementasian sistem informasi manajemen tersebut,</p>	<p>Baik</p>

			yakni dengan memback up data-data pelanggan setiap hari agar data yang didapatkan terupdate dan akurat	
--	--	--	--	--



Lampiran 2.2

TRANSKRIP WAWANCARA INFORMAN KUNCI

Nama Penelit : Muhammad Nur Aswar Saifullah (NA)
 Nama Informan : Untung Firdaus (UF)
 Hari/ Tanggal : Jumat, 28 Februari 2020
 Waktu : Pukul 09.00 – Selesai
 Pekerjaan : Kepala Sub Bagian (KASUBAG) Pengelola Data Elektronik
 Tempat : Kantor Pusat Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang kab. Gowa
 Topik Wawancara : Impementasi Sistem Informasi manajemen

Pelaku	Hasil Wawancara
NA	Assalamua'alaikum pak
UF	Walaikumsalam, ia kenapaki dek ?
NA	Kita admin disini (PDAM Kantor Pusat) pak ?
UF	Iya betul dek, ada apa ?
NA	Jadi begini pak, saya ini mahasiswa Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen dari Universitas Muhammadiyah Makassar. Tujuanku datang disini menemui bapak adalah meminta waktunya sedikit untuk memperoleh data atau informasi terkait dengan implementasi sistem informasi manajemen yang ada di PDAM Tirta Jeneberang Kab. Gowa.
UF	Unismuh di', ok bagianku ji itu memang kalau sistem
NA	Iye pak, bisa saya mulai pak karena berhujung hari jumat ki ini
UF	Oiye, mulaimi dek karena pendek waktu
NA	Apakah PDAM Tirta Jeneberang merasa penting untuk mengimplementasikan sistem informasi manajemen ?
UF	Sangat penting
NA	Apakah PDAM Tirta Jeneberang telah mengimplementasikan sistem informasi manajemen ?
UF	Sudah menerapkan
NA	Apa saja yang perlu diperhatikan dalam pengimplementasian sistem informasi manajemen ?
UF	Banyak indikator, dalam pengimplementasian sistem informasi manajemen ada beberapa seperti keuangan, akuntansi, billing sistem, baca meter, jadi semua itu mempunyai indikator jika kita berbicara tentang apa saja. Namun, secara garis besar yang harus kita tekankan dan harus kita perhatikan yaitu output sdm dari petugas, bilamana hendak mengetahui secara garis besarnya. Serta

	yang paling perlu kita perhatikan agar kedepannya itu lebih baik adalah pada bagian catat meter, produksi rekening dan akuntansi.
NA	Apakah pengimplementasian sistem informasi manajemen mempunyai manfaat bagi pelanggan ?
UF	Sejauh ini untuk manfaatnya kepada pelanggan belum terlalu terealisasi karena kita belum <i>share ke website</i> . Namun inovasi" terus kita kembangkan dan salah satu kemudahan sekarang yang bisa dirasakan adalah pembayaran bisa melalui indomaret, alfamart, kantor pos, tokopedia dan outlet-outlet online yang bekerjasama dengan PDAM Kab. Gowa.
NA	Sebenarnya, seperti apakah sistem informasi manajemen yang di jalankan PDAM Tirta Jeneberang ?
UF	Sistem informasi manajemen pada PDAM Tirta Jeneberang merupakan sebuah sistem yang mendukung SOP-SOP setiap bagian atau posisi dalam sebuah perusahaan agar harapan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. SOP pada sebuah perusahaan juga dapat dikatakan sebagai sebuah sistem informasi karena jika tidak ada data maka kita tidak tahu kita kerja apa kita di sini. Sementara kita mempunyai data pelanggan yang tentunya dikelola oleh sistem informasi, jadi kalau tidak ada sistem itu kita bisa apa. Kita kan sebuah bisnis yang bergerak dibidang sosial dan terdata beda dengan penjual lain, kita mempunyai data konsumen real.
NA	Apakah pembayaran dengan metode pembayaran online seperti yang bapak katakan tadi merupakan sebuah metode yang sah ?
UF	Iya, sepanjang kita ada kerjasama, maka sistem pembayaran online sah-sah saja
NA	Ada berapa banyak outlet-outlet yang diajak bekerjasama dalam memperoleh layanan pembayaran online ini ?
UF	Jadi sebenarnya PDAM tidak langsung mengelola terhadap outlet-outlet online tadi. Namun, PDAM hanya bekerjasama dengan salah satu perusahaan pengelola informasi yaitu SWITCHER. SWITCHER tersebut merupakan sebuah perusahaan pengelola jaringan yang tugasnya yaitu mengelola mitra-mitra pembayaran online. Jadi SWITCHER inilah yang datang mengabarkan bahwa pembayaran PDAM sudah dapat di lakukan di outlet ini, karena tidak mungkin kita semua sebagai karyawan atau saya sebagai admin menangani outlet-outlet yang banyak itu. Jadi atas landasan tersebut maka ada sebuah badan khusus yang bertanggung jawab terhadap bagian tersebut dan ketika ada data suspect selisih dari penerimaan kita rekum dengan satu perusahaan ini bukan dengan loketnya.
NA	Berarti ada bagian tertentu yang tangani outlet-outlet ini pak ?
UF	Iya, sebuah perusahaan yang bekerjasama dengan PDAM khususnya di kabupaten gowa
NA	Apakah ada kejadian dimasa lalu sehingga ada faktor pendorong pengimplementasian sistem informasi manajemen pada PDAM Tirta Jeneberang ?
UF	Kalau berbicara tentang kejadian minim bahkan mungkin tidak ada. Namun, kita perusahaan disini harus mengupdate kinerja atau sistem perusahaan termasuk dari segi baca meter, billing sistem, dan akuntansi. Kita tidak bisa menerapkan inovasi-inovasi lain ketika

	indikator ini belum baik.
NA	Kapan perencanaan sistem informasi manajemen ini dibuat ?
UF	Sistem informasi ini sudah kita lakukan pada tahun 90 an, dimana kala itu kita melakukan sebuah sistem yang cenderung manual namun bukan berarti pensil dan kertas tapi kita memanfaatkan aplikasi microsoft Exel yang ada pada komputer. Jadi tahun 2004 kita melakukan pengembangan dan itu billing sistem yang sudah terkomputerisasi. Tahun 2010 kita melakukan pengembangan, itu sudah mencakup billing sistem, persediaan, administrasi persediaan, akuntansi dan aset. Tahun 2013 karena pentingnya sebuah sistem informasi yang berbasis data base itu, kita masuk lagi pada sistem baca meter samapai saat ini.
NA	Apakah ada langkah – langkah yang di terapkan PDAM Tirta Jeneberang dalam pengimplementasian sistem informasi manajemen ?
UF	Jelas ada
NA	Apakah saja langkah – langkah yang dilaksanakan PDAM Tirta Jeneberang dalam proses pengimplementasian sistem informasi manajemen ?
UF	Langkah-langkah yang kita lakukan itu dalam hal sistem informasi itu sangat tanggap, jadi tahun 2019 lalu itu kita ada penambahan SIM GIS (<i>Geographics Information System</i>) itu dikelola satu bagian juga yang mendata seluruh pelanggan mulai dari foto rumah, titik ordinat, semua ada dalam data base GIS ini. Kita juga melakukan perbaikan terus pada aplikasi baca meter, bekerjasama dengan mitra pembayaran tetap klita diperlebar terus mungkin kalau waktu dekat kita akan melakukan pengimplementasian di sistem informasi kepegawaian, kalau di indikator lain sudah mepuni baru kita mengembangkan ke SDM.
NA	Apakah ada metode yang digunakan PDAM Tirta Jeneberang dalam proses pengimplementasian sistem informasi manajemen ?
UF	Ada, metode yang digunakan PDAM bersifat tetap, yaitu ketika ada permintaan dan kita mampu maka itu kita akan lakukan. Karena kita juga melihat daripada kemampuan perusahaan sendiri, jadi kita utamakan yang urgen. Jangan karena ada permintaan begini di satu sisi urgen tetap kita lakukan dengan urgen ini.
NA	Apakah ada standar operasional prosedur (SOP) yang di terapkan PDAM Tirta Jeneberang ?
UF	Ada
NA	Bagaimana standar yang ditetapkan pada PDAM Tirta Jeneberang terhadap pemasaran produknya ?
UF	Berbicara tentang standar produk di sini berarti kita berbicara tentang kualitas air yang dikelola oleh PDAM, jadi setiap tahun kami mengupdate ijin dari balai yang di provinsi, ijin itu setiap tahun kami perbaharui uji kualitas air, apakah layak untuk dikonsumsi. Produk yang dimaksud disini kan air serta sambungan rumah yang kemudian bisa berupa jasa dengan segala pelayanan.
NA	Apakah standar operasional prosedur yang di terapkan PDAM Tirta Jeneberang berjalan dengan baik ?
UF	Alhamdulillah, SOP yang kita buat sudah berjalan karena di perusahaan itu kita memang bekerja sesuai dengan posisi masing-

	masing yang notabeneanya ada SOP. Adapun pergeseran fase karyawan itu dari bagian lain ke bagian lain itu kita bacakan ulang SOP nya.
NA	Apakah standar operasional prosedur yang di tetapkan PDAM Tirta Jeneberang mempermudah pekerjaan karyawannya ?
UF	la jelas
NA	Apa saja media yang digunakan PDAM Tirta Jeneberang dalam proses pengimplementasikan sistem informasi manajemen ?
UF	Yang namanya website itu kami belum mempunyai versi resminya, jadi kami masih menggunakan komputerisasi yang berbasis lokal.
NA	Jadi, bagaimana ketika seorang pelanggan membayar lewat pembayaran online, apakah transaksinya tersebut langsung masuk ke PDAM ataukah ke SWITCHER dulu ?
UF	Real time, jadi Switcher itulah yang menangani dan membagi data. Adapun masalah kerjasama ini, perusahaan SWITCHER ini yang harus bertanggung jawab sepenuhnya pada PDAM.
NA	Apakah media yang digunakan tersebut sudah direalisasikan kepada masyarakat ?
UF	Kita belum sampai kesana, namun saya merasa apapun pelanggan yang datang ke kantor pasti sesuai dengan standar prosedur yang dijalankan. Apapun yang dikeluhkan oleh pelanggan itu bisa kita tuntaskan permasalahannya, itupun berlaku bila dalam lokalitas atau dalam lingkungan kantor PDAM. Kedepannya juga kita akan melayani pelanggan berbasis jarak jauh, dimana kami akan membuat sebuah web media pengaduan.
NA	Apakah masalah tentang baca meteran ini paling sering terjadi di kalangan pelanggan ?
UF	Masalah sih tetap ada, namun untuk sisi baca meter itu tidak terlalu banyak. Namun itulah dasar kita untuk menerbitkan tagihan pada pelanggan, karena kan kalau pelanggan bayar terlalu banyak ia biasa herang mengapa bayar terlalu banyak. Itukan kita mesti siapkan data pendukung, itulah hasil baca meteran karyawan kita. Menggunakan aplikasi juga yang mengeluarkan output data-data tentang tanggal dan jam bacanya
NA	Apakah penerapan sistem informasi manajemen dapat di akses dimana saja oleh pelanggan ?
UF	Belum adanya website resmi yang kita keluarkan mengakibatkan kami masih menggunakan sistem lokalisasi yang hanya terjaring pada lingkup PDAM saja. Rencana kita juga menerbitkan sebuah aplikasi berbasis android, informasi yang nanti di bagikan itu adalah info tagihan dan info angka meter.
NA	PDAM kan sudah terdaftar di Google Maps. Jadi. Apakah ada bagian khusus yang menangani ketika seorang pelanggan komplain atau menanyakan tentang sesuatu hal di flatforum tersebut ?
UF	Ada bagian khusus yang menagani hal-hal yang bersangkutan paut dengan pelanggan yaitu HUMAS, tapi harus menggunakan akun-akun yang resmi PDAM. Kan kalau google maps semua orang yang mempunyai akun google dapat memasukkan nomor telpon dan referensi, namun tetap kita pantau.
NA	Bagaimana pengelolaan sistem informasi manajemen pada PDAM

	Tirta Jeneberang ?
UF	Untuk pengelolaannya juga telah dikelola oleh satu bagian, baik itu maintenance, security, operasioanal, semua itu adalah tanggung jawab admin. Semua cabang telah dikelola oleh admin dan alhamdulillah semua admin yang berada di cabang sudah dapat online dan mengirim data secara langsung ke pusat.
NA	Siapa yang bertanggung jawab untuk mengelola sistem informasi manajemen yang telah diterapkan ?
UF	Admin, semua cabang dikelola oleh admin termasuk saya sendiri dan alhamdulillah semua admin dari kantor cabang juga sudah online dan sudah terintegrasi dengan admin kantor pusat
NA	Apakah pengimplementasian sistem informasi manajemen pada PDAM Tirta Jeneberang dapat membantu pekerjaan karyawannya ?
UF	Iya sangat membantu
NA	Apakah pengimplementasian sistem informasi manajemen pada PDAM Tirta Jeneberang sebagai unit pelayanan dapat memudahkan pelanggannya ?
UF	Iya tentu
NA	Apa saja kendala yang pernah terjadi pada pengimplementasian sistem informasi manajemen tersebut ?
UF	Sepanjang ini dapat saya katakan tidak ada kendala, namun seiring perkembangan zaman kita juga harus terus mengupdate sistem informasi kita, karena kita juga butuh data yang update dan akurat. Sistem informasi yang ada di PDAM masing-masing disiapkan oleh pihak develop yang menjadi mitra PDAM, itu nanti kita kendala-kendala yang kita temui atau masalah-masalah costum informasi itu kita inventraisasi dulu di tiap-tiap bagian, kemudian kita lakukan lagi pengembangan.
NA	Mungkin cukup sekian kali ini pak, terimakasih atas kesempatannya
UF	Iya sama-sama dek
NA	Assalamualaikum
UF	Walaikumussalam

TRANSKRIP WAWANCARA INFORMAN NON KUNCI

Nama Penelit : Muhammad Nur Aswar Saifullah (NA)
 Nama Informan : Bobby Setiawan (BS)
 Hari/ Tanggal : Kamis, 5 Maret 2020
 Waktu : Pukul 14.00 – Selesai
 Pekerjaan : Pengusaha Galon
 Tempat : BTN Tamarunang Indah 2
 Topik Wawancara : Impementasi Sistem Informasi manajemen terhadap kepuasan pelanggan.

Pelaku	Hasil Wawancara
NA	Asalamualikum
BS	Walaikumsalam
NA	Tabe' pak, bisa minta waktunya sebentar ?
BS	Oiye' silahkan dek
NA	Tidak mengganggu pak ?
BS	Tidak ji dek, masukki sini.
NA	Iya makasih pak
BS	Iya sama-sama, kenapa ki' dek ?
NA	Jadi begini pak, saya ini mahasiswa Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen dari Universitas Muhammadiyah Makassar
BS	Yang di Alauddin di' ?
NA	Iye' pak, tujuan saya kesini yaitu melakukan penelitian terkait layanan PDAM Tirta Jeneberang dimana judul penelitian saya yaitu implementasi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.
BS	Apa itu implementasi dek ?
NA	Jadi implementasi itu pak, kalau bahasa yang sengg kita dengar itu penerapan atau pemakaian
BS	Oiya begitu di'
NA	Iye pak, jadi bisa saya mulai pak ?
BS	Iye silahkan
NA	Sudah berapa lama anda menggunakan layanan dari PDAM ini ?
BS	Saya tinggal di BTN ini sekitar 8 tahunan dan menggunakan layanan PDAM kabupaten Gowa termasuk usaha isi ulang air galon ini juga munggunakan air dari PDAM.
NA	Bagaimana pendapat anda terkait dengan layanan PDAM ini ?
BS	Menurut saya, layanan PDAM sudah cukup baik namun pada waktu – waktu tertentu kurang memuaskan sebab air kadang tidak mengalir dan juga terkadang keruh
NA	Masalahan apa saja yang biasanya di dapati oleh pelanggan ?
BS	Air tidak mengalir, pembayaran yang cukup mahal jika terkena

	tunggakan, serta air yang kadang keruh jika musim hujan
NA	Apakah selama ini anda puas dengan layanan yang di berikan PDAM ?
BS	Saya merasa kurang puas, tapi bagaimanami na di sini jelek kalau mauki bikin sumur, karena cepat tergenang kalau pas musim hujan. Jadi syukuri saja karena ada yang berikan pelayanan seperti itu.
NA	Oiye pak di '
BS	Iya, tidak bisaki juga buat apa-apa jadi bersyukur saja ada penyedia layanan air bersih.
NA	Bagaimana sistem pembayaran tagihan PDAM yang bapak ketahui ?
BS	Biasanya langsung ke kantornya ji
NA	Apakah anda pernah mendapatkan informasi terkait dengan metode pembayaran online ?
BS	Iya, tapi melalui pengguna jasa PDAM itu sendiri
NA	Apakah anda pernah membayar tagihan lewat outlet-outlet seperti minimarket dan aplikasi pembayaran online ?
BS	Iya, alhamdulillah setelah saya mendapatkan informasi tersebut. Saya pernah membayar tagihan air melalui indomaret, tapi kalau aplikasi pembayaran online saya belum tahu tentang itu
NA	Jadi, apakah bapak puas dengan metode pembayaran seperti minimarket tersebut ?
BS	Jelas karena itu sangat membantu kita selaku pelanggan, jadi tidak perlumi lagi pergi ke kantornya
NA	Apakah ada media yang di gunakan pelanggan untuk menyampaikan informasi ke pihak PDAM ?
BS	Sebenarnya ada, namun sampai saat ini saya tidak tahu bagaimana tanggapan karyawan di sana kalau saya mengabari lewat media
NA	Apakah media tersebut bermanfaat bagi anda ?
BS	Saya tidak tahu
NA	Media apa saja yang anda gunakan ketika akan memberikan informasi atau pengaduan ke pihak PDAM ?
BS	Saya tidak melalui media melainkan langsung ke kantornya, mungkin dengan itu pengaduan saya akan cepat di tindak lanjuti pihak karyawan disana.
NA	Apakah pihak PDAM merespon cepat ketika mendapati sebuah kabar atau informasi ?
BS	Iya respon
NA	Apakah anda pernah mengakses lokasi PDAM ?
BS	Tidak pernah
NA	Danmanakah anda mengetahui lokasi perusahaan PDAM ?
BS	Dari sesama pelanggan dan juga diberi tahu oleh karyawan yang datang ke rumah membawa tagihan
NA	Apa saran anda kepada PDAM, agar kedepannya itu jauh lebih baik ?
BS	Saran saya untuk perusahaan yaitu perlu meningkatkan lagi pelayanannya seperti penyediaan air secara 24 jam full, dan juga airnya perlu bersih jika musim hujan
NA	Terimakasih atas waktu dan informasinya pak
BS	Iye sama-sama dek'
NA	Assalamualaikum pak

Lampiran 3

DOKUMENTASI PENELITIAN

Wawancara dengan Kepala Sub Bagian (KASUBAG) Pengelola Data
Elektronik, Bapak Untung Firdaus di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

Tirta Jeneberang Kab. Gowa



Pengimplementasian sistem informasi manajemen dalam setiap pelaporan
di PDAM Tirta Jeneberang



Layanan pembayaran online di toko online Lazada



Depot air minum isi ulang bapak Bobby Setiawan



Lampiran 4

**PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
KABUPATEN GOWA
"TIRTA JENEBERANG"**

Jl. Alternatif Swadaya Telp. (0411) 880 546 Fax : (0411) 822 0242 Gowa TIRTA JENEBERANG

Kepada
Yth. Ketua LP3M UNISMUH
Makassar
Di-
Makassar

Nomor : UM/026/PDAM-GOWA/P/2020
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Dengan Hormat,
Menindak lanjut surat izin penelitian nomor : 070/134/BS/P/2020
Tanggal 29 Januari 2020 atas nama sebagai berikut

Nama	MUHAMMAD NURASWAR SAIFULLAH
Lempat/Tanggal Lahir	Pangkajene, 10 Februari 1997
Jenis Kelamin	Laki-laki
Pekerjaan	Mahasiswa (SI)
Alamat	Jl. Inspeksi Pam Larong 6 No.20
Judul	"IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA JENEBERANG KABUPATEN GOWA"

Pada prinsipnya kami mengizinkan untuk melakukan penelitian
sesuai dengan disiplin ilmu yang dimilikinya.

Demikianlah disampaikan untuk menjadi bahan referensinya.

Sungguminasa, 30 Januari 2020
A.n Direktur Utama,
Direktur Umum


H. Saiful Ahdar, S.Sos., M.Si
NIK : 219061 002

Tembusan Yth :
I. Arsip

Lampiran 5



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

JL. SULTAN ALAUDDIN NO. 259 TLP. 0411-2250400 FAX 0411-865588 MAKASSAR
90221

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



KARTU KONTROL BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Muhammad Nur Aswar Saifulah
 No. Stambuk : 105720544415
 Prodi / Kelas : M 15 F
 Nama Pembimbing I : Drs. Saad, MM
 NIDN : 0016126103
 Jabatan Fungsional : Lektor Kepala
 Judul Skripsi : Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.

No	Hari / Tanggal	Uraian Perbaikan	Hal	Paraf Dosen	Paraf Mahasiswa
1.	Rabu 24 April 2019	- Pembuatan folder dan file skripsi - Penyusunan daftar isi - tinjauan pustaka	i ii iii 5	f	
2.	Jumat 3 Mei 2019	- Tata cara penulisan dan teknik - Pengutipan		f	
3.	Senin 19 Agustus 2019	- Penyusunan metode penelitian	32	f	

Scanned by TapScanner

4.	Kamis 19 September 2019	- Penyusunan instrumen penelitian	35	f	Agf
5.	Kamis 26 September 2019	- Gambaran obyek penelitian	30	f	Agf
6.	Jumat 11 Oktober 2019	- Kisi-kisi penelitian dan pedoman wawancara mendalam	33- 35	f	Agf
7.	Sabtu 6 Juni 2020	Gambaran Umum PDAI Urta Jeneberang - Sejarah singkat perusahaan - Visi dan misi perusahaan	38 39 42	f	Agf
8.	Minggu 7 Juni 2020	- Struktur organisasi perusahaan - Job description - Profil kegiatan perusahaan	44 43 45	f	Agf
9.	Senin 8 Juni 2020	- Transkrip wawancara biasa - Transkrip wawancara mendalam	93 83	f	Agf
10.	Selasa 9 Juni 2020	- Hasil penelitian - Pembahasan	46 57	f	Agf

11.	Rabu 10 Juni 2020	- Kesimpulan - Saran	64 64	f	Asl
12.	Kamis 11 Juni 2020	- Motto - Persembahan	iii iv	f	Asl
13.	Jumat 12 Juni 2020	- Abstrak bahasa indonesia - Abstrak bahasa inggris	xi xii	f	Asl
14.	Sabtu 13 Juni 2020	- Lampiran	68	f	Asl

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
MAKASSAR

UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Makassar, 15 Juni 2020

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen

Muh. Nur R., SE., MM.
NBM : 100 6576

Scanned by TapScanner

Lampiran 6



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jl. SULTAN ALAUDDIN NO. 259 TLP. 0411-2250400 FAX 0411-865588 MAKASSAR
 90221

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

KARTU KONTROL BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Muhammad Nur Aswar Saifullah
 No Stambuk : 105720544415
 Program Studi/ Jurusan : Manajemen
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
 Nama Pembimbing II : Zaikha Soraya, SE., MM
 Judul Proposal : Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa

No	Hari Tanggal	Uraian Perbaikan/ Safan	Paraf/Tanda Tangan
1.	Sabtu 3 Agustus 2019	- Daftar isi - Daftar pustaka - Kerangka konsep - Pengetikan	
2.	Selasa 6 Agustus 2019	- Daftar isi - Alasan pengambilan judul - Pengetikan	
3.	Rabu 7 Agustus 2019	- Redaksi judul	
4.	Kemis 11 Juni 2020	- Lampirkan indikator dari tiap variabel kerangkakonsep - Cek pengetikan	

Makassar, 15 Juni 2020
 Mengetahui :

Ketua Program Studi Manajemen

Muh. Nur R. SE., MM.
 NIM : 109.5576

Scanned by TapScanner

Lampiran 7

RIWAYAT HIDUP



MUHAMMAD NUR ASWAR SAIFULLAH, lahir pada tanggal 10 Februari 1997 di Pangkep Sulawesi Selatan dari pasangan bapak Saifullah, S.Pd dan ibu Sitti Nahariah, S.Pd. Penulis sekarang bertempat tinggal di Jl. Inspeksi Pam Lorong 6 No. 20 Kelurahan Tello Baru Kecamatan panakkukang Makassar Sulawesi Selatan. Penulis adalah anak ke tiga. Jengjang pendidikan formal yang pernah ditempuh penulis adalah Sekolah Dasar Negeri yaitu SDN 7/20 Lanne Kab. Pangkep lulus pada tahun 2009, selanjutnya pada SLTP Negeri 1 Pangkajene Kab. Pangkep dan lulus pada tahun 2012, kemudian melanjutkan di SMA Negeri 1 Pangkajene Kab. Pangkep dan lulus pada tahun 2015. Selanjutnya melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi dengan memilih program studi pada fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Pengalaman organisasi penulis yaitu sebagai Remaja Masjid Nurul Huda Kampung Lemmpangan Kab. Pangkep. Penulis juga senang menulis artikel dan membuat Blog untuk media sharing ilmu pengetahuan dan gemar menekuni pembelajaran media pemrograman.