

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Air bersih merupakan kebutuhan dasar manusia yang sangat vital untuk kelangsungan hidup dan kesehatan. Seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk dan pesatnya pembangunan, kebutuhan akan air bersih juga semakin meningkat. PERUMDAM sebagai salah satu penyedia layanan air bersih di daerah memiliki peran strategis dalam menjamin ketersediaan dan distribusi air kepada masyarakat. Menurut data dari Kementerian PUPR (2023), hanya sekitar 20% dari total PERUMDAM di Indonesia yang dikategorikan sehat secara keuangan dan operasional. Kondisi ini menunjukkan perlunya evaluasi dan pengembangan strategi agar PERUMDAM dapat meningkatkan kualitas layanan dan kinerja perusahaan secara berkelanjutan. Dalam aspek pelayanan, PERUMDAM juga menghadapi berbagai keluhan dari pelanggan, seperti keterlambatan distribusi air, tekanan air yang rendah, serta respon yang lambat terhadap pengaduan. Menurut survei yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia (2022), sekitar 35% pelanggan PERUMDAM di beberapa daerah merasa tidak puas terhadap layanan yang diberikan, terutama dalam hal kecepatan dan kejelasan informasi dari pihak PERUMDAM. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik oleh PDAM masih perlu ditingkatkan, baik dari segi kualitas teknis maupun responsivitas terhadap kebutuhan pelanggan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PERUMDAM) merupakan badan usaha milik daerah yang bergerak di sektor pelayanan public, khususnya dalam penyediaan air bersih bagi masyarakat. Sebagai Institusi yang melaani kebutuhan dasar masyarakat, PERUMDAM harus mampu untuk menyediakan layanan yang efektif, efisien, dan berkelanjutan. Namun, dalam menjalankan operasionalnya, PERUMDAM sering kali menghadapi berbagai permasalahan, seperti

ketidakefisienan dalam manajemen data pelanggan, keterlambatan distribusi informasi, proses pencatatan manual, serta minimnya integrasi antar unit kerja. Seiring berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi, keutuhan akan sistem informasi yang terintegrasi dan mendukung pengambilan keputusan secara cepat dan akurat menjadi semakin penting. Sistem Informasi tidak hanya diperlukan untuk mempercepat proses administrasi, tetapi juga untuk meningkatkan kualitas pelayanan, mengoptimalkan distribusi air, memantau penggunaan air secara *real-time*, dan membantu dalam perencanaan strategis jangka panjang. Oleh karena itu, pentingnya keselarasan antara strategi bisnis suatu organisasi dengan perencanaan strategi sistem dan teknologi informasi, sehingga apa yang direncanakan mendukung proses bisnis yang sesuai dengan visi dan misi suatu organisasi. Dalam melakukan perencanaan strategi sistem dan teknologi informasi tersebut dibutuhkan suatu penerapan metodologi perencanaan strategi sistem informasi. Untuk penelitian ini sendiri metodologi yang digunakan adalah metode Anita Cassidy.

Metode Anita Cassidy berfokus pada keselarasan antara strategi bisnis organisasi dengan sistem informasi yang dibangun, sehingga sistem informasi yang dihasilkan benar – benar mendukung kebutuhan riil organisasi, bukan sekedar Solusi Teknis yang terpisah dari visi dan misi. Pada metode Anita Cassidy terdapat 4 tahapan dalam perencanaannya, yaitu *visioning*, *analysis*, *direction* dan *recommendation*. Dengan menggunakan metode ini diharapkan dapat mengembangkan sistem informasi yang terarah dan berkelanjutan, mulai dari manajemen pelanggan, penagihan, pengendalian distribusi air, hingga sistem pemeliharaan infrastruktur berbasis digital.

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, maka diangkatlah topik penelitian yang berjudul **“PERENCANAAN STRATEGIS SISTEM INFORMASI DI PERUMDAM TIRTA GALUH CIAMIS MENGGUNAKAN METODE ANITA CASSIDY”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan masalah penelitian yang telah diuraikan dalam latar belakang, maka berikut ini adalah rumusan masalahnya :

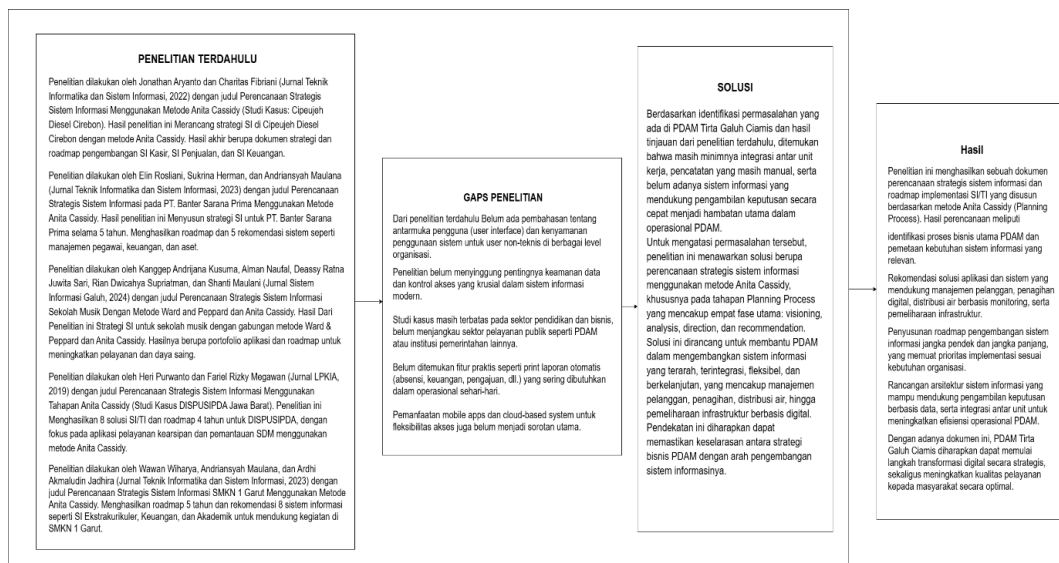
1. Bagaimana perencanaan strategi sistem dan teknologi informasi kedepannya dalam mendukung proses bisnis perusahaan?
2. Bagaimana menyusun arsitektur sistem informasi yang dapat menjawab kebutuhan jangka panjang dan jangka pendek di PDAM ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah

1. Menyusun perencanaan strategis sistem informasi yang sesuai bagi PERUMDAM Tirta Galuh.
2. Menentukan Solusi sistem informasi yang tepat agar PDAM memiliki sistem informasi yang fleksibel untuk menghadapi tantangan yang akan datang.

1.4 Kerangka Pemikiran



Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran

1.5 Batasan Masalah

Mengingat luasnya permasalahan, serta keterbatasan waktu serta kemampuan dari penulis, maka ruang lingkup dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini hanya menggunakan metode Anita Cassidy yang terdiri dari empat fase yaitu: *visioning, analysis, direction, recommendation*.
2. Hanya 3 variabel yang digunakan pada penelitian ini yaitu, analisis *value chain*, analisis *five force* dan analisis SWOT.
3. Objek pada penelitian ini hanya di PERUMDAM Tirta Galuh Ciamis

1.6 Manfaat Penelitian

1. Menghasilkan perencanaan sistem dan teknologi informasi yang dapat diterapkan oleh PDAM Tirta Galuh Ciamis
2. Memberikan rekomendasi bagi PDAM dalam mengoptimalkan pengembangan sistem dan teknologi informasi kedepannya
3. Mengoptimalkan sistem teknologi yang dimiliki oleh PDAM sehingga dapat meningkatkan proses bisnis dan keunggulan kompetitif bagi perusahaan.