



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini telah berkembang begitu pesat dan sangat berpengaruh terhadap kehidupan manusia. Hadirnya teknologi ini telah mengubah sistem dalam perusahaan atau organisasi yang manual menjadi otomatis dengan mengimplementasikan teknologi informasi tersebut. Selain itu, perusahaan atau organisasi dapat mempersingkat waktu dalam menyelesaikan berbagai pekerjaan dan memudahkan dalam proses manajemen data. Aplikasi berbasis web merupakan salah satu contoh dari perkembangan teknologi yang paling banyak digunakan oleh perusahaan atau organisasi yang mana bisa diakses dengan jaringan internet atau intranet melalui browser seperti Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Internet Explorer, Opera dan lain-lain. Aplikasi berbasis web juga merupakan suatu aplikasi software komputer yang dikoding menggunakan bahasa pemrograman pendukung web browser (seperti HTML, JavaScript, AJAX, Java, dll) dan bergantung pada web browser untuk menampilkan aplikasi tersebut.

Dengan adanya aplikasi berbasis web juga membantu perusahaan atau instansi dalam proses pengelolaan data manajemen perusahaan, pengamanan data penting, penyimpanan data arsip, dan lain sebagainya. Kemudahan-kemudahan yang diberikan teknologi membuat perusahaan atau instansi berlomba-lomba dalam persaingan bisnis dengan sistem pengelolaan data yang lebih baik. Salah satu perusahaan atau instansi yang memanfaatkan teknologi ini adalah PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum).

PDAM atau Perusahaan Daerah Air Minum merupakan perusahaan milik daerah yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum dimana perusahaan ini diawasi dan dimonitor oleh aparat aparat eksekutif maupun legislatif daerah. PDAM Lematang Enim cabang Muara Enim merupakan salah satu perusahaan jasa penyedia air milik Kabupaten Muara Enim yang berlokasi di



Jl. Jenderal Sudirman No.26, Kecamatan Muara Enim, Kabupaten Muara Enim, Sumatera Selatan.

Demi memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih yang tinggi, PDAM Lematang Enim menyediakan pelayanan publik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1, menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Salah satu pelayanan pelanggan pada PDAM Lematang Enim adalah layanan keluhan, dimana sistem yang sedang berjalan saat ini dilakukan dengan pelanggan harus datang ke kantor PDAM secara langsung ataupun melalui via telepon untuk menyampaikan keluhannya. Adapun keluhan yang biasa pelanggan laporkan yaitu keluhan kerusakan pipa bocor, Kerusakan pipa distribusi, kerusakan pipa persil, kerusakan pipa dinas, cek meteran, meteran rusak, tidak dapat air, stop kran rusak dan keluhan bayaran besar. Kemudian keluhan yang telah dilaporkan oleh pelanggan akan dicatat ke bagian Hubungan Langganan (HUBLANG) lalu akan dibuatkan laporan kerusakan yang akan diserahkan ke bagian Teknik untuk diberi tindak lanjut.

Hal ini membuat pelayanan keluhan pelanggan menjadi tidak efisien dan membutuhkan banyak waktu serta tenaga. Kelemahan dari sistem yang sedang berjalan saat ini yaitu terjadinya penumpukan antrian pelanggan, tidak tercatatnya pengaduan keluhan pelanggan oleh petugas, adanya kemungkinan hilangnya laporan keluhan pelanggan, pelanggan tidak bisa memonitor proses keluhannya, bagian teknik tidak bisa memonitor proses perbaikan keluhan pelanggan yang dikerjakan oleh petugas lapangan, dan belum adanya sistem terkomputerisasi dalam proses perbaikan keluhan pelanggan.

Ditinjau dari permasalahan di atas, penulis berinisiatif untuk membuat suatu aplikasi agar mempermudah pelanggan dalam melaporkan keluhannya dan membantu admin dalam pendataan keluhan pelanggan serta membantu para petugas lapangan dalam memonitor perbaikan keluhan pelanggan dan



mempermudah dalam memberikan notifikasi pekerjaan di lapangan. Pemecahan permasalahan tersebut dengan pembuatan aplikasi berbasis Web dengan menggunakan *Framework Codeigniter*. Aplikasi ini dapat mempermudah pelanggan dalam melaporkan keluhan nya yang bisa diakses melalui media elektronik yaitu *handphone* yang sudah banyak dimiliki orang-orang. Selain itu, dengan adanya aplikasi ini dapat mempermudah Admin dalam pendataan keluhan pelanggan dan mengelola data tersebut.

Berdasarkan masalah yang ada, penulis memutuskan untuk membuat Laporan Akhir dengan judul “**Aplikasi Pengaduan Keluhan Pelanggan dan Monitoring Lapangan pada Perusahaan Daerah Air Minum Lematang Enim Cabang Muara Enim Berbasis Web**” guna memberikan keuntungan bagi pelanggan dan perusahaan dalam proses pengaduan keluhan pelanggan yang terjadi di PDAM Lematang Enim.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa masalah yang dapat dirumuskan yaitu:

1. Belum adanya aplikasi yang terkomputerisasi dalam pengaduan keluhan pelanggan.
2. Instansi membutuhkan aplikasi yang dapat memonitor proses perbaikan keluhan pelanggan.
3. Instansi membutuhkan banyak biaya untuk laporan pengaduan keluhan pelanggan

Berdasarkan masalah di atas penulis menarik rumusan masalah yang akan dibahas dalam laporan ini adalah bagaimana cara membuat aplikasi pengaduan keluhan pelanggan dan *monitoring* lapangan pada Perusahaan Daerah Air Minum Lematang Enim Cabang Muara Enim berbasis *web*?

1.3 Batasan Masalah

Agar penulisan Laporan Akhir ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka penulis membatasi pokok permasalahan yaitu:



1. Aplikasi ini membahas tentang proses pengaduan keluhan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Lematang Enim.
2. Aplikasi ini membahas tentang keluhan pelanggan terdiri dari lingkup :
 1. Penginputan laporan keluhan yang dilaporkan oleh pelanggan.
 2. Monitoring perbaikan keluhan pelanggan oleh petugas lapangan.
 3. Pembuatan laporan transaksi keluhan dan monitoring keluhan pelanggan kepada Kepala Cabang Muara Enim.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan dari penyusunan Laporan Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Membangun aplikasi yang dapat mengolah data sekaligus mengetahui perkembangan pengaduan keluhan pelanggan dengan pemanfaatan teknologi informasi berbasis web pada Perusahaan Daerah Air Minum Lematang Enim Cabang Muara Enim.
2. Membantu pegawai PDAM Lematang Enim Cabang Muara Enim dalam meningkatkan pelayanan keluhan pada pelanggan berdasarkan permasalahan yang telah dilaporkan oleh pelanggan.

1.4.2 Manfaat

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Memperoleh aplikasi yang dibutuhkan oleh Perusahaan Daerah Air Minum Lematang Enim Cabang Muara Enim dengan pemanfaatan teknologi informasi berbasis web.
 2. Dapat membantu pegawai PDAM Lematang Enim Cabang Muara Enim dalam meningkatkan pelayanan keluhan pada pelanggan.
 3. Mempermudah pelanggan dalam melaporkan keluhannya.
 4. Memudahkan pegawai PDAM Lematang Enim dalam proses pendataan keluhan pelanggan dan *me-monitoring* perbaikan keluhan berdasarkan permasalahan yang telah dilaporkan oleh pelanggan.
-



5. Memudahkan petugas untuk melaporkan proses perbaikan keluhan pelanggan di lapangan.
6. Mempermudah Kepala Cabang Muara Enim dalam *me-monitoring* keluhan pelanggan guna mengetahui perkembangan pelayanan keluhan pelanggan.
7. Mempercepat dan memudahkan dalam pembuatan laporan perbaikan keluhan pelanggan pada PDAM Lematang Enim Cabang Muara Enim.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Lokasi Pengumpulan Data

Data yang didapatkan berasal dari kantor Perusahaan Daerah Air Minum Cabang Muara Enim. Lokasi penelitian dilaksanakan di Perusahaan Daerah Air Minum Lematang Enim Cabang Muara Enim yang beralamat di Jl. Jenderal Sudirman No.26, Muara Enim Kec. Muara Enim, Kabupaten Muara Enim, Sumatera Selatan.

1.5.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan pengambilan informasi penulis menggunakan metode pengumpulan data untuk mendukung tercapainya pembuatan laporan ini, yaitu:

1. Data Primer

Menurut Siregar (2015:16), “Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan”. Pada penyusunan Laporan Akhir ini peneliti menggunakan cara-cara sebagai berikut:

a. Wawancara

Siregar (2015:18), berpendapat bahwa wawancara merupakan proses memperoleh keterangan ataupun data untuk tujuan penelitian yang dapat dilakukan dengan berbagai cara seperti tanya jawab, sambil bertatap muka antara pewawancara dengan narasumber dengan menggunakan alat yang dinamakan



panduan wawancara. Penulis melakukan wawancara dengan Kepala Seksi Hublang dan perwakilan Perusahaan Daerah Air Minum Lematang Enim Cabang Muara Enim yang akan dibutuhkan penulis untuk Laporan Akhir ini.

b. Observasi

Observasi atau pengamatan langsung ialah aktivitas penghimpunan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung aktivitas penelitian, sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut (Siregar, 2015:19). Berdasarkan observasi yang penulis lakukan, kendala yang dihadapi adalah belum adanya aplikasi pengaduan keluhan pelanggan yang efektif sehingga membuat pelanggan yang ingin melaporkan keluhannya harus mendatangi langsung kantor Perusahaan Daerah Air Minum Lematang Enim dan belum adanya sistem terkomputerisasi dalam proses perbaikan keluhan pelanggan tersebut.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua). Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, laporan, jurnal, dan lain – lain. Data sekunder yang penulis dapatkan diantaranya sebagai berikut :

1. Data resmi mengenai perusahaan yang menjadi lokasi penelitian.
2. Data-data resmi dari Perusahaan Daerah Air Minum Lematang Enim.
3. Referensi dari buku, jurnal, dan Laporan Akhir alumni Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.

1.6 Sistematika Penulisan

Agar pembahasan Laporan Akhir ini dapat memberikan gambaran sesuai dengan tujuan, maka penulisan Laporan Akhir ini disusun dengan sistematika sebagai berikut :

**BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang uraian latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang landasan teori yang akan digunakan untuk dasar pembahasan laporan. Secara garis besar landasan teori ini akan membahas tentang pengertian yang berkaitan dengan judul, teori program yang berkaitan dengan aplikasi yang digunakan dan teori khusus mengenai teori perancangan sistem.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum Perusahaan Daerah Air Minum Lematang Enim Cabang Muara Enim, visi dan misi, motto, keunggulan, struktur organisasi, serta hal lain yang berhubungan dengan Perusahaan Daerah Air Minum Lematang Enim Cabang Muara Enim.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang pembahasan dari masalah yang ada melalui perancangan Aplikasi Pengaduan Keluhan Pelanggan dan *Monitoring Lapangan* pada Perusahaan Daerah Air Minum Lematang Enim Cabang Muara Enim Berbasis *Web*.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab terakhir dari laporan ini berisi kesimpulan dan saran dari Laporan Akhir yang berguna bagi semua pihak dan sebagai tahun tinjauan untuk pihak yang membacanya.