



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Air merupakan salah satu kebutuhan pokok yang paling substansial dalam kehidupan manusia. Setiap manusia menggunakan air untuk memenuhi berbagai kebutuhan mulai dari kebutuhan sehari-hari seperti minum, masak, mandi, ibadah, dan kegiatan lainnya yang memerlukan air. Distribusi air bersih yang baik akan menjadi salah satu pokok dari keberhasilan suatu daerah akan air bersih. Pemerintah Daerah mengusahakan adanya instalasi pengelolaan air bersih yang dapat menjamin kehidupan masyarakat. Pelayanan adalah salah satu cara dari pemerintah untuk menjadi sorotan kepada masyarakat. Pemerintah memberikan segala keperluan dan bantuan yang dibutuhkan perorangan atau masyarakat yang mengalami gangguan atau masalah pada perairan dalam rumah tangga sesuai dengan aturan yang ditentukan perusahaan yang dimiliki pada tiap-tiap daerah.

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Musi Palembang atau yang lebih dikenal dengan PDAM Tirta Musi Palembang merupakan salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang didirikan pada tahun 1976 sebagai perusahaan pelayanan publik terkhususnya dalam hal air bersih dan air minum.

PDAM Tirta Musi telah menerapkan penggunaan teknologi komputerisasi dalam menjalankan kegiatan pada ruang lingkup Manajemen Pelayanan. Meskipun penggunaan teknologi komputerisasi sudah diterapkan oleh PDAM Tirta Musi dalam berbagai kegiatan yang menunjang Manajemen Pelayanan namun penggunaan teknologi komputerisasi tersebut belum maksimal digunakan dalam kegiatan yang menunjang Manajemen Administrasi Kantor. Kegiatan dalam ruang lingkup Manajemen Administrasi Kantor yang membutuhkan bantuan tersebut terdapat pada salah satu kegiatan di Divisi Distribusi yaitu Pendataan Pelayanan Gangguan yang masih diinputkan secara manual menggunakan *microsoft excel*. Pendataan Pelayanan Gangguan ini meliputi pelaporan jenis pekerjaan yang dilakukan, material yang digunakan dalam setiap pekerjaan dan pengawas atau tukang yang bertugas dalam melaksanakan pekerjaan tersebut. Dalam peng-inputan penggunaan material yang masih dilakukan menggunakan *microsoft excel*



menyebabkan hasil yang diberikan kurang aktual pada pelaporan pertanggung jawaban yang dilaporkan setiap akhir bulan.

Sehingga, Divisi Distribusi seharusnya dapat memiliki sebuah aplikasi yang digunakan untuk membantu melihat penggunaan material sesuai dengan SOP yang berlaku sehingga dapat memberikan kejelasan pada laporan pelayanan gangguan yang dilaporkan setiap akhir bulan.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijabarkan, maka dalam penyusunan tugas akhir ini penulis tertarik untuk membuat sebuah aplikasi yang berjudul **“Aplikasi Pelayanan Gangguan pada PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan KM IV Palembang Menggunakan Metode Multi Criteria Decision Making (MCDM)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa masalah yang dapat dirumuskan yaitu, belum adanya aplikasi yang mampu melihat penggunaan material dari setiap pekerjaan pelayanan gangguan pada Divisi Distribusi di PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan KM IV Palembang secara aktual.

Berdasarkan masalah di atas penulis menarik rumusan masalah yang akan dibahas dalam laporan ini adalah bagaimana cara membuat aplikasi untuk membantu memberi pengetahuan dalam melihat penggunaan material pada pelayanan gangguan dengan menggunakan metode Multi Criteria Decision Making (MCDM)?

1.3 Batasan Masalah

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

1. Aplikasi ini membahas mengenai Pendataan Pelayanan Gangguan pada PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan KM IV Palembang.
2. Aplikasi ini dapat melihat penggunaan material pada Pelayanan Gangguan pada PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan KM IV Palembang.



1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan dari penyusunan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Membangun aplikasi yang dapat mengolah data Pelayanan Gangguan pada PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan KM IV Palembang.
2. Membuat aplikasi yang dapat memberikan pengetahuan mengenai solusi yang digunakan dalam setiap penyelesaian gangguan.

1.4.2 Manfaat

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Memberikan kemudahan dalam pendataan Pelayanan Gangguan pada PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan KM IV Palembang.
2. Memberikan kemudahan kepada Admin Divisi Distribusi untuk melaporkan hasil dari Pelayanan Gangguan secara aktual.

1.5 Metode Penelitian

1.5.1 Waktu Penelitian

Kegiatan penelitian laporan akhir ini berlangsung selama 1 bulan yang dilaksanakan pada tanggal 15 Mei 2023 s/d 15 Juni 2023.

1.5.2 Lokasi Penelitian

Nama Perusahaan : PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan KM IV

Alamat Perusahaan : Jl. Jend. Sudirman 20 Ilir D.IV, Ilir Timur I, Palembang

1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

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

a. Wawancara

Menurut Susandi dan Sukisno (2018) Wawancara merupakan proses tanya jawab antara pewawancara dan narasumber yang berkaitan dengan penelitian.



Teknik wawancara dilakukan secara berstruktur dengan daftar pertanyaan berkaitan dengan penelitian atau sistem yang sedang dijalankan saat ini.

Penulis melakukan wawancara langsung dengan perwakilan dari PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan KM IV Palembang yang akan dibutuhkan untuk penulisan tugas akhir ini. Peneliti melakukan wawancara mengenai bagaimana proses pendataan pelayanan gangguan sebagai referensi penulis untuk tugas akhir ini.

b. Observasi

Menurut Susandi dan Sukisno (2018) Observasi merupakan pengamatan terhadap obyek yang akan diteliti. Observasi dilakukan secara berstruktur dengan mempersiapkan kebutuhan mengenai data.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan, kendala yang dihadapi adalah belum adanya aplikasi untuk pelayanan gangguan sehingga dalam pendataan terkadang sulit untuk merekap penggunaan material hasil dari pelayanan gangguan secara aktual.

c. Studi Pustaka

Menurut Susandi dan Sukisno (2018) Studi Pustaka merupakan kegiatan pengumpulan data yang digunakan untuk melakukan penelitian pada tugas akhir. Pada studi pustaka ini beberapa data dan literatur yang diperlukan penulis adalah sebagai berikut :

1. Data resmi mengenai instansi penelitian yaitu PDAM Tirta Musi Palembang
2. Data pelayanan gangguan yang telah dilakukan oleh PDAM Tirta Musi Palembang KM IV Palembang.
3. Referensi dari buku, jurnal, dan tugas akhir alumni Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.

1.6 Sistematika Penulisan

Berdasarkan uraian di atas, agar pembahasan tugas akhir ini dapat memberikan gambaran secara jelas dan sesuai dengan tujuan, maka penulisan tugas akhir ini disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut:



BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan membahas mengenai latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan secara singkat mengenai teori-teori yang berkaitan dengan judul dari tugas akhir ini, yaitu teori umum, teori judul, teori khusus, dan teori program. Teori umum akan membahas teori yang bersifat general. Teori judul adalah teori yang berkaitan dengan pengertian yang menjadi judul penulisan laporan. Teori khusus merupakan teori yang membahas mengenai teori yang digunakan. Sedangkan teori program menjelaskan mengenai program yang digunakan untuk membuat sistem.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan mengenai gambaran umum terkait dengan instansi pemerintahan yaitu PDAM Tirta Musi Palembang, mengenai alat dan bahan dalam penelitian, mengenai sistem yang telah berjalan, mengenai metodologi penelitian serta pengembangan sistem yang akan digunakan untuk membangun aplikasi ini.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi uraian mengenai rancangan dan pembuatan Aplikasi Pelayanan Gangguan pada PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan KM IV Palembang Menggunakan Metode Multi Criteria Decision Making (MCDM) yang meliputi penentuan alat dan bahan yang digunakan dalam penulisan, pendefinisian masalah, studi kelayakan, perancangan sistem informasi, hasil dari proses perancangan, dan pengoperasian sistem informasi tersebut.



BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari apa yang telah dipaparkan dan dibahas dalam bab-bab sebelumnya. Sebagai tindak lanjut dari kesimpulan, maka pada akhir penulisan dikemukakan saran yang dapat berguna bagi semua pihak.