



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini perkembangan teknologi semakin pesat dan cepat. Teknologi informasi bukanlah suatu hal yang baru, hampir semua bidang memanfaatkan teknologi informasi, seperti bidang pendidikan, pemerintahan, industri, kesehatan, ekonomi, bisnis dan sebagainya. Perkembangan teknologi informasi sejalan dengan perkembangan internet pada saat ini. Website merupakan salah satu teknologi informasi yang diakses menggunakan internet, Perusahaan-perusahaan maupun instansi pemerintah sudah banyak yang menggunakan Website untuk pengolahan data dan informasi dalam jumlah besar untuk membantu kegiatan operasionalnya. Semakin berkembangnya teknologi internet dan website yang semakin pesat di era sekarang, banyak pebisnis memulai menggunakan cara-cara kreatif untuk memenangkan dan memajukan bisnis mereka. Perkembangan teknologi informasi yang semakin bersaing mendorong penggunaan dan pemanfaatan di berbagai aspek bidang, seperti pada perusahaan penyedia air bersih (PDAM) yang melayani banyak pelanggan, kebutuhan teknologi informasi yang profesional diperlukan untuk menunjang kebaikan layanan terhadap pelanggan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Prabujaya merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat prabumulih. PDAM terdapat di setiap provinsi, kabupaten dan kotamadya di seluruh Indonesia. Dalam pendistribusiannya PDAM menggunakan pompa yang dilengkapi dengan peralatan mekanik dan listrik. Saat ini PDAM Tirta Prabujaya memiliki sekitar 8.969 pelanggan yang tersebar di daerah prabumulih dan memiliki jumlah pengaduan pada tahun 2023 sebagai berikut:



Tabel 2.1 jumlah pengaduan Gangguan Pelanggan Tahun 2023

Bulan	Jumlah pengaduan
Januari	109
Februari	94
Maret	96
April	48
Mei	137
Juni	118
Juli	158
Agustus	136
September	128
Oktober	176
November	109
Desember	99
Jumlah	1048

Sumber: PDAM tirta Prabujaya

Pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan dan kemarahan atas servis jasa atau produk. Baik secara lisan maupun tertulis berupa sumbangan pikiran, saran gagasan atau keluhan yang bersifat membangun. Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Prabujaya proses pengaduan gangguan pelanggan selama ini masih dilakukan secara manual yaitu masyarakat datang langsung ke kantor PDAM. Dimana hal tersebut menyebabkan waktu penanganan pengaduan pelanggan menjadi lebih lambat. Hal yang dapat terjadi dengan pencatatan manual adalah respon balik terhadap suatu pengaduan atau keluhan dari para pelanggan yang cenderung lambat dikarenakan tidak adanya data yang terperinci serta terintegrasi dari komputer sehingga mengakibatkan sulitnya pencarian data serta pelaporan atas keluhan pengaduan pelanggan yang lambat dipengaruhi oleh banyaknya keluhan terhadap layanan. Selama ini, prosedur untuk menyampaikan keluhan seperti kebocoran pipa, air tidak mengalir dan lain sebagainya masyarakat atau



petugas dari unit wilayah datang langsung ke seksi pemeliharaan. kemudian petugas yang ditugaskan dari seksi pemeliharaan melakukan tinjau lokasi kebocoran pipa dan melakukan perbaikan, lalu hasil perbaikan tersebut dilaporkan kepada pimpinan seksi pemeliharaan dan pelanggan. Oleh karena itu dibutuhkan aplikasi yang dapat menangani semua permasalahan yang ada saat ini.

Berdasarkan permasalahan diatas, Dengan adanya aplikasi pengaduan pelanggan ini dapat mempermudah pelanggan untuk pengaduan melalui website tanpa harus datang langsung ke PDAM sehingga menjadi lebih efektif dan efisien. Maka penulis sangat tertarik untuk membuat suatu aplikasi pengaduan gangguan pelanggan agar mudah untuk melakukan pengaduan. Dalam mewujudkan solusi tersebut, penulis bermaksud membuat suatu program aplikasi pengaduan gangguan, guna mempermudah dalam pemrosesan data melalui aplikasi sehingga lebih cepat dan tidak memperlambat kinerja pelanggan.

Dalam kegiatan Laporan Akhir ini, penulis bermaksud membangun sebuah *website* yang dipergunakan sebagai sarana untuk mempermudah pihak PDAM dalam proses pengaduan gangguan pelanggan. Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk membangun *website* dengan mengambil judul “**Aplikasi Pengaduan Gangguan Pelanggan PDAM Tirta Prabujaya Berbasis Website**” sebagai judul dari Laporan Akhir ini.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas sebelumnya, maka penulis mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi pada PDAM Tirta Prabujaya yaitu “Bagaimana membuat sebuah Aplikasi Pengaduan Gangguan Pelanggan Berbasis *Website* untuk memudahkan pelanggan melaporkan pengaduan gangguan dengan cepat, sehingga meminimalkan waktu serta mendapatkan tanggapan yang cepat dan meningkatkan kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Prabujaya”.



1.3 Batasan Masalah

Batasan Masalah dalam penyusunan Laporan Kerja Praktek ini agar menjadi lebih terarah dan tidak menyimpang ke pembahasan yang lebih luas, maka penulis membuat Batasan masalah sebagai berikut.

1. Aplikasi ini dibuat hanya untuk mengelola pengaduan gangguan pelanggan pada kantor PDAM Tirta Prabujaya.
2. Aplikasi ini hanya dapat diakses melalui *website*.
3. Aplikasi ini dibangun dengan menggunakan HTML, PHP, CSS, MySQL, PhpMyAdmin, XAMPP, JavaScript.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Laporan Akhir ini diantaranya sebagai berikut.

1. Untuk merancang aplikasi pengaduan gangguan pelanggan di kantor PDAM Tirta Prabujaya yang berisi informasi yang berkaitan dengan pelanggan secara tepat dan cepat.
2. Untuk mengetahui bagaimana proses pengaduan gangguan pelanggan melalui website.
3. Menerapkan ilmu yang didapat selama perkuliahan dan menambah pengalaman dibidang penelitian serta memenuhi syarat dalam menyelesaikan Pendidikan Diploma D III Manajemen Informatika.

1.4.2 Manfaat

1. Memudahkan staf PDAM Tirta Prabujaya untuk melihat laporan pengaduan gangguan pelanggan.
2. Membantu PDAM Tirta Prabujaya dalam hal mengelola data dan informasi mengenai laporan pengaduan gangguan pelanggan.
3. Bagi pihak lain, yaitu sebagai panduan bagi mahasiswa lain dalam



pembuatan laporan akhir berikutnya untuk mahasiswa/i jurusan Manajemen Informatika.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh penulis dilaksanakan di PDAM Tirta Prabujaya, Jl Raya Sungai Medang Nigata, Prabujaya, Kec.Prabumulih Kota Prabumulih, Sumatera Selatan.

1.5.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah upaya untuk mengumpulkan keterangan dan fakta yang dapat dipertanggungjawabkan guna menujng penyelesaian penelitian ini. Dalam penyusunan penelitian, penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut.

1. Wawancara

Penulis melakukan wawancara dengan salah satu pegawai PDAM Tirta Prabujaya Kota Prabumulih mengenai aplikasi yang akan dibuat dan informasi mengenai perusahaan yang dibutuhkan penulis untuk penelitian.

2. Observasi

Observasi atau pengamatan langsung adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut. Dengan kata lain, peneliti hanya mengamati atau mengobservasi kantor PDAM Tirta Prabujaya.

3. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data yang diarahkan kepada pencarian data dan informasi melalui dokumen-dokumen, baik



dokumen tertulis, foto-foto, gambar, maupun dokumen elektronik yang dapat dalam proses penulisan. “Hasil penelitian juga akan semakin kredibel apabila didukung foto-foto atau karya tulis dan seni yang telah ada”.

1.6 Sistematika Penulisan

Agar mendapat gambaran yang lebih jelas mengenai isi dan pembahasannya, maka penulisan penelitian ini disusun dengan sistematika sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai penelitian secara garis besar dengan singkat dan jelas mengenai Latar Belakang, Perumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan dan Manfaat, Metode Pengumpulan Data, Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi penjelasan mengenai landasan teori yang akan digunakan sebagai dasar pembahasan pada penelitian ini, secara garis besar tinjauan pustaka ini akan membahas mengenai pengertian yang berkaitan dengan teori umum, teori khusus, teori judul, dan teori program yang berkaitan dengan aplikasi yang akan dibuat.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini berisi pembahasan tentang gambaran umum dari PDAM Tirta Prabujaya seperti sejarah, Visi dan Misi, Logo serta Struktur Organisasi PDAM Tirta Prabujaya.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi pembahasan dari masalah yang ada melalui Aplikasi Pengaduan Gangguan Pelanggan Pada PDAM Tirta Prabujaya Berbasis Website. Yang meliputi perancangan,



dan desain dari aplikasi tersebut.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang ditarik dari hasil keseluruhan dari sistem informasi yang telah dibangun, serta memberikan saran untuk membantu dalam pengembangan sistem informasi yang telah dibangun untuk kedepannya.