



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi menjadi kebutuhan suatu perusahaan dalam menjalankan aktifitasnya sehari-hari. Salah satu peran utama teknologi informasi adalah kemampuan komunikasi antara satu bidang dengan bidang lainnya di tempat yang berbeda. WAP atau *Wireless Application Protocol* adalah teknologi yang dapat menampilkan informasi seperti halnya halaman *website* dengan menggunakan sebuah handphone, PDA (*Personal Data Assistant*), Pager dan perangkat *wireless* lainnya. Dengan menggunakan WAP pemakai dapat mengakses informasi dari suatu server WAP hanya dengan menggunakan perangkat telepon selular, karena sifatnya yang *mobile* maka dari mana dan kapan saja memungkinkan untuk dapat mengakses informasi yang diinginkan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Palembang merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang didirikan pada tanggal 3 April 1976 berdasarkan Peraturan daerah (Perda) Kotamadya Daerah Tingkat II Palembang No. 1/Perda/Huk1976, yang bertujuan untuk memberikan pelayanan penyediaan air minum kepada masyarakat dengan kualitas dan kuantitas yang sesuai dengan standar yang ditetapkan. Seiring dengan perkembangan zaman dan kemajuan teknologi, maka perusahaan ini pun tidak dapat dihindarkan dari pengaruh teknologi informasi tersebut. PDAM Tirta Musi Palembang dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu bagi pelanggannya sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Salah satu pelayanan yang juga berdampak dari perkembangan teknologi informasi tersebut adalah sarana masyarakat untuk memperoleh informasi maupun menyampaikan informasi mengenai keluhan pelanggan, informasi tagihan dan pengajuan calon pemasang baru.

Keluhan pelanggan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat ataupun petugas dari unit wilayah untuk melaporkan keluhan kepada PDAM Tirta Musi Palembang, keluhan masyarakat yang ada selama ini seperti kebocoran pipa,



air tidak keluar dan lain sebagainya. Selama ini, prosedur untuk menyampaikan keluhan seperti kebocoran pipa adalah masyarakat atau petugas dari unit wilayah datang langsung ke seksi kebocoran di bagian pengendalian kehilangan air PDAM Tirta Musi Palembang dengan membawa data bukti kebocoran. Kemudian petugas yang ditugaskan dari seksi kebocoran melakukan tinjau lokasi kebocoran pipa dan melakukan perbaikan. Lalu, hasil perbaikan tersebut di laporkan kepada pimpinan seksi kebocoran. Prosedur untuk melaporkan keluhan pelanggan selama ini dirasakan menghabiskan banyak waktu serta pelaksanaan perbaikan tidak bisa di laksanakan dengan cepat.

Informasi tagihan merupakan fitur yang digunakan oleh pelanggan PDAM Tirta Musi Palembang untuk mengetahui jumlah tagihan air pelanggan pada setiap bulan. Fitur ini sudah terdapat pada *website* PDAM Tirta Musi Palembang sekarang ini, namun informasi tagihan yang penulis buat merupakan penyempurnaan dalam hal tampilan dan kemudahan akses.

Pengajuan calon pemasang baru merupakan kegiatan yang memudahkan masyarakat untuk pemesanan sebagai pelanggan baru PDAM Tirta Musi Palembang. Selama ini, masyarakat datang langsung ke PDAM Tirta Musi Palembang dengan membawa KK atau KTP. Kemudian, pegawai yang bertugas dalam pendaftaran melakukan *input* data calon pelanggan ke dalam program desktop yang selama ini digunakan dan mencetak data-data calon pelanggan. Kemudian, calon pelanggan kembali ke rumah untuk meminta tandatangan bermaterai dan cap ketua RT di lingkungannya. Kemudian, calon pelanggan kembali lagi ke PDAM Tirta Musi Palembang untuk mengantarkan persyaratan tersebut. Lalu petugas dari PDAM Tirta Musi Palembang akan melakukan tinjau lokasi. Selanjutnya, calon pelanggan akan di hubungi kembali apabila akan dilakukan pemasangan aliran air bersih PDAM Tirta Musi Palembang, apabila telah di setuju maka calon pelanggan harus datang kembali ke PDAM Tirta Musi Palembang untuk melunasi pembayaran dan pemasangan baru segera dilaksanakan oleh petugas yang ditugaskan. Cara selama ini kurang efektif dan efisien karena kebanyakan masyarakat belum mengetahui syarat dan cara mengajukan pendaftaran sebagai pelanggan baru PDAM Tirta Musi Palembang



sehingga masyarakat memerlukan waktu yang lama untuk bisa mendapatkan pelayanan yang maksimal.

Dari permasalahan tersebut maka penulis bermaksud membangun suatu aplikasi web mobile informasi PDAM Tirta Musi Palembang menggunakan bahasa pemrograman WAP dan *database MySQL*. Dengan adanya aplikasi ini dapat membantu masyarakat untuk memperoleh informasi maupun menyampaikan informasi dengan lebih cepat dan mudah karena masyarakat dapat langsung mengaksesnya melalui telepon selular yang selama ini di gunakan. Maka penulis menyusun Laporan Akhir ini dengan judul **“Aplikasi Web Mobile Informasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Palembang”**.

1.2 Perumusan Masalah

Adapun permasalahan yang penulis temukan pada PDAM Tirta Musi Palembang yaitu:

1. Kurang efektif dan efisiennya sarana masyarakat untuk memperoleh maupun menyampaikan informasi tentang keluhan pelanggan, informasi tagihan dan pengajuan calon pemasang baru.
2. Belum ada aplikasi yang dapat membantu masyarakat untuk mengakses informasi melalui telepon selular yang selama ini digunakan oleh masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas, maka permasalahan yang akan diselesaikan adalah “Bagaimana membangun suatu aplikasi web mobile informasi PDAM Tirta Musi Palembang menggunakan bahasa pemrograman WAP dan *database MySQL*?”.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, agar dalam penyusunan Laporan Akhir ini menjadi lebih terarah dan tidak menyimpang dari tujuan pembahasan, maka penulis membatasi pokok permasalahan yang dibahas hanya pada:

1. Ruang lingkup pembahasan hanya dibatasi tentang proses informasi yang terdiri dari keluhan pelanggan, informasi tagihan dan pengajuan calon
-



pemasang baru.

2. Lokasi pengambilan data pada PDAM Tirta Musi Palembang.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan

1.4.1 Tujuan Penulisan

Tujuan dari penulisan Laporan Akhir ini adalah membangun aplikasi web mobile informasi PDAM Tirta Musi Palembang menggunakan bahasa pemrograman WAP dan *database MySQL*.

1.4.2 Manfaat Penulisan

Manfaat dari penulisan Laporan Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Aplikasi ini dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan PDAM Tirta Musi Palembang kepada masyarakat agar lebih cepat dan mudah.
2. Menambah wawasan berfikir dalam menerapkan ilmu yang didapat khususnya bahasa pemrograman, menambah pengetahuan dan pengalaman dalam membangun suatu aplikasi.
3. Laporan akhir yang disusun ini dapat dijadikan sebagai bahan bacaan pustaka di Politeknik Negeri Sriwijaya dan diharapkan dapat bermanfaat dikemudian hari.

1.5 Metodologi Pengumpulan Data

1.5.1 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis dilaksanakan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Palembang, yang beralamat di Jalan Rambutan Ujung Komplek PDAM RT.25 RW.09 30144 Palembang. Terhitung mulai tanggal 10 April – 24 April 2015.

1.5.2 Metode Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian pengumpulan data merupakan tahapan yang sangat penting, karena keberhasilan suatu penelitian sangat ditentukan oleh keakuratan data yang tersedia. Data yang dipergunakan dalam penulisan ini bersumber dari:



a. Data Primer

Data Primer adalah data yang bersumber dari dalam perusahaan yang bersangkutan yang dihasilkan melalui penelitian secara langsung. Adapun cara-cara yang dipakai untuk pengumpulan data primer adalah sebagai berikut:

1) Wawancara

Wawancara adalah penelitian berhadapan muka secara langsung dengan narasumber atau subjek yang diteliti yaitu Yodi Agus Setiawan yang merupakan pegawai bagian Pengendalian Kehilangan Air (PKA) PDAM Tirta Musi Palembang. Dalam wawancara tersebut penulis mendapatkan informasi tentang proses kegiatan keluhan pelanggan, informasi tagihan dan pengajuan calon pemasang baru pada PDAM Tirta Musi Palembang yang berjalan selama ini.

2) Observasi

Observasi adalah suatu proses melakukan pengamatan secara langsung pada proses-proses yang sedang berjalan. Berdasarkan observasi yang penulis lakukan, kendala yang dihadapi adalah mengenai proses pengaduan keluhan pelanggan, informasi tagihan dan pengajuan calon pemasang baru yang mana pelanggan langsung datang ke PDAM Tirta Musi Palembang.

b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dengan cara mempelajari buku, literatur-literatur, laporan, internet, dan sumber lain-lain yang ada hubungannya dengan penulisan laporan ini. Adapun cara yang digunakan untuk memperoleh data sekunder adalah sebagai berikut:

3) Studi Literatur

Mempelajari semua buku-buku yang berkaitan dengan laporan ini, meliputi Laporan Akhir dari alumni-alumni yang terdapat di perpustakaan, *browsing* di internet serta beberapa buku referensi dan



data-data yang berkaitan dengan kegiatan laporan kebocoran pipa, informasi tagihan dan pemasangan baru pada PDAM Tirta Musi Palembang.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai penyusunan laporan akhir ini, maka sistematika penulisan dibagi dalam lima Bab. Secara garis besar adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, metode pengumpulan data, dan sistematika penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan secara singkat mengenai teori yang dipakai dalam pembuatan laporan akhir. Teori yang digunakan, yaitu teori umum, teori khusus, teori judul dan teori program.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini berisikan penjelasan tentang gambaran umum serta sejarah singkat Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Palembang, struktur organisasi, tugas pokok dan fungsi, visi dan misi serta aktifitas organisasi.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang hasil aplikasi dan tata cara penggunaan Aplikasi Web Mobile Informasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Palembang.



BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari permasalahan yang telah dibahas dan dianalisa. Sebagai tindak lanjut dari kesimpulan, maka pada akhir penulisan dikemukakan saran-saran yang berhubungan dengan permasalahan yang telah dibahas serta dapat berguna bagi semua pihak.