



## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Penyediaan air bersih untuk masyarakat mempunyai peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kesehatan lingkungan masyarakat, yakni mempunyai peranan dalam menurunkan angka penderita penyakit, khususnya yang berhubungan dengan air, dalam meningkatkan standar atau taraf/kualitas hidup masyarakat di suatu wilayah perumahan diperlukan suatu Sistem Penyediaan Air Bersih (SPAB) di suatu wilayah.

Pada awal pembangunan perumahan di wilayah Kelurahan Talang Kelapa Kecamatan Sukarame pihak Perum Perumnas sudah mempunyai gagasan perencanaan Sistem Penyediaan Air Bersih (SPAB) di Perumnas Talang Kelapa. Maka dari itu PT. Adhya Tirta Sriwijaya hadir dan berkontribusi untuk mendukung terpenuhinya kebutuhan air bersih bagi masyarakat.

PT. Adhya Tirta Sriwijaya adalah Perusahaan swasta yang bergerak dibidang pengolahan Air Bersih yang memulai operasinya pada tanggal 01 November 2000, dengan Salinan Akta Nomor : 13, tanggal 5 Oktober 2000 yang dibuat oleh Notaris Ny. Poebaningsih Adi Warsito, SH.

PT. Adhya Tirta Sriwijaya Palembang beralamat di Komplek Citra Grand City Kawasan Orchard Walk Blok C11 No.12-15 Kelurahan Alang-alang lebar Palembang, dengan bidang usaha yaitu menjalankan usaha dalam bidang pengolahan air bersih, air limbah, kebersihan/sampah termasuk pembangunan dan pengadaan alat/material yang berkaitan dengan bidang-bidang tersebut.

PT. Adhya Tirta Sriwijaya memiliki struktur organisasi yang terdiri dari beberapa manager pelaksana yaitu *Technical Manager* dan *General Manager* yang dipimpin oleh *President* Direksi dan Dewan Direksi. Manager Pelaksana terdiri dari beberapa bagian. Setiap bagian memiliki tugas masing-masing berdasarkan ketetapan dari perusahaan.

Sistem Pelayanan Pelanggan yang terdapat dalam website resmi PT. Adhya Tirta Sriwijaya telah berjalan dengan baik, dimana pelanggan mudah



mendapatkan berita terbaru tentang pembaharuan pelayanan dan juga dapat melakukan cek tagihan rekening air dengan memasukkan id pelanggan maka dihasilkan tampilan detail pengguna air beserta total tagihan terkini.

Kegiatan pelayanan lainnya juga meliputi informasi mengenai registrasi pelanggan baru, pengaduan kebocoran dan kualitas air, pemindahan meter air, penutupan sementara meter air, uji kualitas air bersih, penghentian aliran air bersih dan balik nama. Sistem yang berjalan saat ini pelanggan datang ke kantor untuk menyerahkan berkas sesuai persyaratan pengajuan pelayanan yang dibutuhkan, petugas *customer service* melakukan *searching* id pelanggan untuk mendapatkan data pelanggan dan memilih jenis pelayanan yang diajukan.

Sistem menghasilkan *output* surat Permohonan dan formulir pelayanan yang di setujui oleh pelanggan dan petugas dan pelanggan menerima bukti formulir permohonan. Namun pelayanan tersebut dirasa kurang afektif karena proses pengajuan yang lama dengan nomor antrian.

Demi meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan, maka sistem informasi yang telah ada harus dikembangkan lagi untuk menciptakan sebuah pelayanan yang cepat dengan fitur registrasi online, pengajuan online dan riwayat pembayaran tagihan air pelanggan.

Pelanggan dapat melakukan login menggunakan id pelanggan dan dapat melihat tagihan air terkini serta riwayat tagihan air pelanggan. Diharapkan dengan pengajuan pelayanan online pelanggan tidak perlu datang langsung ke kantor dalam prosesnya agar dapat mengurangi antrian pelanggan.

Berdasarkan hal tersebut, maka penulis berusaha untuk membangun sebuah aplikasi dari pengembangan sistem tersebut yang akan dijadikan sebagai Laporan Akhir dengan judul **“Aplikasi Web Mobile Pelayanan Pelanggan Pengguna Air Bersih Pada PT Adhya Tirta Sriwijaya Palembang.”**



## 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah penulis kemukakan di atas, maka masalah yang dihadapi oleh PT. Adhya Tirta Sriwijaya adalah proses pelayanan yang lama dengan nomor antrian akibat penyerahan berkas secara langsung. Maka dari itu penulis merumuskan masalah yang akan dibahas dalam Laporan Akhir ini adalah *“Bagaimana membuat Aplikasi Web Mobile Pelayanan Pelanggan Pengguna Air Bersih Pada PT. Adhya Tirta Sriwijaya Palembang dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL?”*.

## 1.3. Batasan Masalah

Agar penulisan Laporan Akhir ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka permasalahan dibatasi hanya pada hal-hal dibawah ini :

1. Pengembangan sistem ini ditujukan untuk pelanggan dan bagian *Customer Service* pada PT. Adhya Tirta Sriwijaya Palembang.
2. Pengembangan sistem ini hanya membahas tentang pelayanan yang ditujukan untuk pelanggan meliputi pengajuan berhubungan dengan penyambungan aliran baru, aliran dan meter air, riwayat rekening air pelanggan pada tahun berjalan dan notifikasi bukti formulir pelayanan.

## 1.4. Tujuan dan Manfaat

### 1.4.1. Tujuan

Adapun tujuan dari penyusunan Laporan Akhir ini adalah :

Membantu PT. Adhya Tirta Sriwijaya dalam meningkatkan pelayanan pelanggannya dengan melalui Aplikasi Pelayanan Web Mobile Pelanggan Pengguna Air Bersih Pada PT. Adhya Tirta Sriwijaya Palembang, mempermudah pelanggan dalam proses pengajuan pelayanan dan memenuhi syarat dalam menyusun Laporan Akhir guna menyelesaikan Pendidikan Diploma III Jurusan Manajemen Informatika di Politeknik Negeri Sriwijaya.



### **1.4.2. Manfaat**

Manfaat dari penulisan Laporan Akhir ini adalah :

Mendapatkan respon layanan dan pengaduan lebih mudah dan cepat, memudahkan pelanggan dalam registrasi pelanggan baru dan dapat melakukan cek riwayat rekening air, membantu perusahaan dalam meningkatkan pelayanannya guna mempermudah dalam proses pengumpulan data pelanggan, meningkatkan pelayanan pelanggan pada PT. Adhya Tirta Sriwijaya dan dapat menjadi acuan bagi mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya Manajemen Informatika sebagai bahan literatur untuk penelitian selanjutnya.

## **1.5. Metodologi Penelitian**

### **1.5.1. Lokasi Pengumpulan data**

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh penulis dilaksanakan di bagian Pelayanan Pelanggan / *Customer Service* pada PT. Adhya Tirta Sriwijaya yang beralamat di Komplek Citra Grand City Kawasan Orchard Walk Blok C11 No.12-15 Kelurahan Alang-Alang Lebar Palembang, Sumatera Selatan Telepon: (0711) 7441108 – 0811-7877090 Faximili: (0711) 7441068, *website*: [www.atspalembang.com](http://www.atspalembang.com)

### **1.6. Metode Pengumpulan Data**

Menurut Sutabri (2012:89), terdapat beberapa teknik yang umum digunakan dalam pengumpulan data. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam Laporan Akhir ini yaitu :

#### **1. Observasi**

Observasi didefinisikan sebagai perhatian yang terfokus terhadap kejadian gejala atau sesuatu dengan maksud menafsirkan, mengungkapkan faktor-faktor penyebab dan menemukan kaidah-kaidah yang mengaturnya. Disini penulis mengamati pelayanan yang tersedia pada website yang dimiliki oleh PT. Adhya Tirta Sriwijaya, dengan alamat website <http://www.atspalembang.com>.



## 2. Wawancara (*Interview*)

Penulis melakukan *interview* pada bagian *Customer Service* pada PT. Adhya Tirta Sriwijaya berkaitan dengan sistem pelayanan yang berjalan dan data yang ingin penulis ketahui dari sistem pelayanan yang berjalan saat ini.

## 3. Dokumen

Penulis telah mengamati beberapa dokumen yang didapatkan dari kepustakaan meliputi Laporan Akhir dari alumni-alumni jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya tahun 2016, meminjam buku serta pengumpulan data pelanggan dari e-mail yang dikirim oleh PT. Adhya Tirta Sriwijaya.

### 1.7. Sistematika Penulisan

Pada bagian ini, penulis akan memberikan gambaran secara garis besar sistematika Laporan Akhir ini yang bertujuan untuk mempermudah pembaca memahami ini laporan ini, maka laporan ini dibagi menjadi lima BAB. Secara garis besar sistematika penulisannya sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini dijelaskan mengenai Latar Belakang, Perumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penulisan, Metodologi Penelitian dan Sistematika Penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini penulis menguraikan secara singkat mengenai teori umum, teori judul, teori khusus dan teori program. Teori Umum dan istilah-istilah yang dipakai dalam pembuatan aplikasi tersebut. Teori Judul menjelaskan tentang pengertian yang menjadi judul penulisan laporan, Teori Khusus menjelaskan mengenai pengertian *Data Flow Diagram* (DFD), *Entity Relationship Diagram* (ERD), *Flowchart*, *Block Chart* dan Kamus Data beserta simbol-simbol yang digunakan. Teori Program yang berkaitan dengan Program yang digunakan seperti Bahasa



Pemrograman PHP dan Database *MySQL* yang dijadikan sebagai acuan pembahasan.

### **BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada bab ini memaparkan sejarah berdirinya PT.Adhya Tirta Sriwijaya, Visi Dan Misi PT.Adhya Tirta Sriwijaya dan Struktur Organisasi PT.Adhya Tirta Sriwijaya dan sistem yang berjalan saat ini.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisikan pembahasan mengenai perancangan aplikasi yang meliputi penentuan alat dan bahan yang digunakan dalam penulisan Laporan Akhir, rancangan sistem yang baru, *Data Flow Diagram (DFD)*, *Entity Relationship Diagram (ERD)*, *Flowchart*, *Block Chart*, Kamus Data, *design input* dan *design output*.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisi kesimpulan yang ditarik dari hasil keseluruhan sistem yang telah dibuat selama penyusunan Laporan Akhir, serta memberikan saran untuk membantu dalam pengembangan sistem kedepannya yang telah penulis bangun.