



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dengan adanya perkembangan teknologi alat elektronik hingga saat ini, komputer menjadi perangkat elektronik yang sangat penting dalam suatu instansi untuk mengolah data. Komputer saat ini bukanlah sebuah barang yang asing dan mahal, hampir disegala bidang membutuhkan komputer sebagai alat bantu karena memiliki kelebihan dari segi kecepatan dan ketelitian dibandingkan dengan proses manual. Penggunaan komputer pun telah merata di berbagai instansi. 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 melakukan pengecekan tagihan rekening air pelanggan, mengetahui info himbauan tunggakan pelanggan dan menyampaikan keluhan air pelanggan.

Pengecekan tagihan rekening air pelanggan merupakan kegiatan yang memudahkan masyarakat untuk melihat total tagihan pemakaian air perbulan pelanggan pada PDAM Tirta Musi Palembang. Selama ini, masyarakat harus



datang langsung ke PDAM Tirta Musi Palembang bagian unit pelayanan dengan membawa nomor pelanggan. Kemudian, pegawai yang bertugas dalam pelayanan melakukan pengecekan data tagihan rekening air pelanggan menggunakan program berbasis desktop dengan cara memasukkan nomor pelanggan yang dibawa dan memberikan kwitansi kepada pelanggan jika ingin membayar tagihan air ke kasir.

Informasi himbauan tunggakan pelanggan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pegawai yang harus mencetak data himbauan tunggakan pelanggan. lalu petugas penagihan akan mengantarkan kesetiap lokasi pelanggan PDAM Tirta Musi Palembang yang menunggak berbulan-bulan pembayaran tersebut sesuai dengan bagian unit wilayah masing-masing. Kemudian setelah mendapatkan selebaran kertas himbauan tersebut pelanggan akan langsung datang ke PDAM Tirta Musi Palembang bagian unit pelayanan dengan membawa selebaran himbauan untuk melunasi tunggakan.

Keluhan air pelanggan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat dari unit wilayah untuk mengajukan keluhan kepada PDAM Tirta Musi Palembang, keluhan masyarakat yang ada selama ini seperti lonjakan tagihan air, tagihan air tidak sesuai dengan pemakaian, tagihan air perbulan tidak stabil dan masalah lainnya. Selama ini, prosedur untuk mengajukan keluhan air pelanggan seperti lonjakan tagihan air, tagihan air tidak sesuai dengan pemakaian, tagihan air perbulan tidak stabil dan masalah lainnya adalah masyarakat dari unit wilayah yang harus datang langsung ke unit pelayanan pada PDAM Tirta Musi Palembang dengan memperlihatkan nomor pelanggan. Kemudian petugas pelayanan akan melayani keluhan pelanggan dengan mengecek kembali informasi tagihan air dan mejelaskan kepada pelanggan berapa kubik pemakaian air pelanggan perbulan. Lalu, jika tagihan air pelanggan melonjak drastis terjadi karena kesalahan dari petugas meteran yang meyebabkan bocornya pipa dan membuat air keluar terus menerus petugas akan segera meninjau lokasi tersebut dan segera melakukan perbaikan yang di laporkan kepada pimpinan seksi kebocoran.



Pengecekan tagihan rekening air pelanggan, mengetahui info tentang hibauan tunggakan pelanggan, mengajukan keluhan air pelanggan pada masalah lonjakan tagihan air, tagihan air tidak sesuai dengan pemakaian, tagihan air perbulan tidak stabil dan masalah lainnya. lebih cepat dan mudah karena masyarakat dapat langsung mengaksesnya melalui *website*. Cara selama ini digunakan kurang efektif dan efisien karena pelanggan membutuhkan waktu yang lama untuk mengecek tagihan rekening air, mengetahui info tentang hibauan tunggakan pelanggan, dan mengajukan keluhan air pelanggan. Dari permasalahan tersebut maka penulis bermaksud membangun suatu “Aplikasi Pengolahan Data Tagihan Rekening Air Pelanggan Berbasis Website Pada PDAM Tirta Musi Palembang.” ini, menggunakan Bahasa Pemrograman *PHP* dan *database MySQL*.

Dengan adanya aplikasi ini dapat membantu masyarakat untuk melakukan pengecekan tagihan rekening air pelanggan, mengetahui info tentang hibauan tunggakan pelanggan, mengajukan keluhan air pelanggan pada masalah lonjakan tagihan air, tagihan air tidak sesuai dengan pemakaian, dan tagihan air perbulan tidak stabil lebih cepat dan mudah karena masyarakat dapat langsung mengaksesnya melalui *website*. Maka penulis menyusun Laporan Akhir ini dengan judul “**Aplikasi Pengolahan Data Tagihan Rekening Air Pelanggan Berbasis Website Pada PDAM Tirta Musi Palembang.**”

1.2 Rumusan Masalah

Dari permasalahan yang ada diatas maka dapat dirumuskan suatu permasalahan sebagai berikut yaitu :

1. Kurang efektif dan efisiennya sarana pelanggan yang berarti untuk melakukan pengecekan tagihan rekening air pelanggan, mengetahui info tentang hibauan tunggakan pelanggan, mengajukan keluhan air pelanggan dengan cepat harus datang langsung ke PDAM Tirta Musi Palembang.



2. Belum ada aplikasi yang dapat memudahkan masyarakat untuk melakukan pengecekan tagihan rekening air pelanggan, mengetahui info tentang himbauan tunggakan pelanggan, mengajukan keluhan air pelanggan *berbasis website* untuk digunakan oleh masyarakat.
3. Berdasarkan uraian diatas, maka permasalahan yang akan diselesaikan adalah “Bagaimana membangun suatu Aplikasi Pengolahan Data Tagihan Rekening Air Pelanggan Berbasis *Website* Pada PDAM Tirta Musi Palembang menggunakan bahasa pemograman *PHP* 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 : Ruang lingkup pembahasan hanya dibatasi tentang proses dari pengecekan tagihan rekening air pelanggan, mengetahui info tentang himbauan tunggakan pelanggan, dan mengajukan keluhan air pelanggan.

1. Lokasi pengambilan data pada PDAM Tirta Musi Palembang Unit Pelayanan Karang Anyar.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan

1.4.1 Tujuan

Adapun yang ingin dicapai oleh penulis dari pembuatan aplikasi ini yaitu :

1. Untuk meningkatkan pelayanan PDAM Tirta Musi Palembang kepada masyarakat agar lebih cepat dan mudah.
2. Untuk menambah wawasan berfikir dalam menerapkan ilmu yang didapat bahasa pemograman, menambah pengetahuan dan pengalaman dalam membangun suatu aplikasi.



3. Untuk memenuhi salah satu mata kuliah guna menyelesaikan Pendidikan Diploma III Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.

1.4.2 Manfaat

Adapun manfaat dari aplikasi ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi PDAM Tirta Musi Palembang, dapat membantu memudahkan dan mempercepat pelayanan pelanggan untuk meningkatkan kerja pelayanan perusahaan.
2. Bagi penulis, yaitu menambah wawasan berfikir dalam menerapkan ilmu yang didapat khususnya dalam bahasa pemrograman menambah pengetahuan serta pengalaman dalam membangun suatu aplikasi pengolahan data tagihan rekening air pelanggan.
3. Bagi Mahasiswa, yaitu dapat menjadi acuan bagi mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya Manajemen Informatika.

1.5.1 Metodeologi Penelitian

1.5.1.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh penulis dilaksanakan di PDAM Tirta Musi Palembang Unit Pelayanan Karang Anyar Jl.Karang Jaya, Gandus, Kota Palembang 30139, Sumatera Selatan.



1.5.2 Teknik Pengumpulan Data

1.5.2.1 Data Primer

Menurut Siregar (2013:16) Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian. Penelitian dilakukan di PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan Karang Anyar dengan Pegawai bagian PL (Pelayanan). Pada penyusunan laporan akhir ini peneliti menggunakan cara-cara sebagai berikut:

a. Pengamatan (Observasi)

Menurut Siregar (2013:16) Observasi atau pengamatan langsung adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap sistem pelayanan Unit Pelayanan Karang Anyar yang lama agar menjadi sistem pelayanan yang baru.

b. Wawancara

Menurut Siregar (2013:16) Wawancara adalah proses memperoleh keterangan/data untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara. Penulis melakukan wawancara dengan salah satu Pegawai di bagian Pelayanan, dan pegawai bagian Penagihan PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan Karang Anyar Palembang terkait pelayanan pada PDAM Tirta Musi Palembang untuk Laporan Akhir ini.

1.5.2.2 Data Sekunder

Menurut Siregar (2013:16) Data Sekunder adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian. Pengumpulan data sekunder ini dilakukan dengan cara mencari dan mempelajari buku-buku di perpustakaan, artikel, jurnal, teori yang mendukung, serta referensi lain yang berkaitan dengan Laporan Akhir ini.



Data sekunder juga dapat bersumber dari Laporan Kerja Praktik dan Laporan Akhir alumni dari perpustakaan Jurusan Manajemen Informatika atau perpustakaan pusat yang ada di Politeknik Negeri Sriwijaya.

1.6 Sistematika Penulisan

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



BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat laporan, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan secara singkat mengenai teori-teori yang berkaitan dengan judul laporan akhir ini, yaitu teori umum, teori khusus dan teori program.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini memaparkan tentang gambaran umum mengenai sejarah singkat berdirinya PDAM Tirta Musi Palembang, visi, misi dan tata nilai instansi, struktur organisasi PDAM Tirta Musi Palembang.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan pembahasan mengenai perancangan yang meliputi penentuan alat dan bahan yang digunakan dalam penulisan laporan akhir, definisi masalah studi kelayakan, pengembangan sistem, rancangan sistem yang baru, perancangan sistem, serta hasil dari proses pembuatan program aplikasi tersebut.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi 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. Serta memberikan saran untuk membantu dalam pengembangan aplikasi kedepannya yang telah kami bangun.