



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 mendaftar calon pelanggan pemasang baru dan menyampaikan informasi mengenai keluhan pelanggan.

Selama ini, masyarakat datang langsung ke PDAM Tirta Musi Palembang dengan membawa KK, KTP, PBB/surat tanah, rekening tetangga terdekat, serta 2 buah materai. 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. Lalu, calon pelanggan kembali ke rumah untuk meminta tandatangan bermaterai dan cap ketua RT di lingkungannya.

Calon pelanggan kembali lagi ke PDAM Tirta Musi Palembang untuk mengantarkan persyaratan tersebut. Kemudian 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.

Seperti keluhan pelanggan 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. Dan pelanggan pun membutuhkan informasi jumlah tagihan pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas, maka sistem yang ada sekarang kurang efektif dan efisien karena pelanggan membutuhkan waktu yang lama untuk mendaftar pasang baru. Pelanggan harus datang langsung dan memenuhi perlengkapan prosedur yang ada, mengetahui info kerusakan yang terjadi karena penyampaiannya melalui petugas lapangan dan masih menggunakan call center dengan telepon,serta menyampaikan keluhan pelanggan dengan datang langsung ke bagian pelayanan. Dari permasalahan tersebut maka penulis bermaksud membangun suatu “Aplikasi Helpdesk Pelayanan Pelanggan pada PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan Karang Anyar Palembang Berbasis Website” ini,



menggunakan Bahasa Pemrograman PHP dan database MySQL. Yang dapat membantu pelanggan untuk pasang baru dengan kriteria rumah tangga, pengusaha, dan sosial serta mengetahui informasi gangguan pengaliran atau kerusakan, lalu informasi jumlah tagihan pelanggan.

Berdasarkan kondisi diatas maka penulis menyusun Laporan Akhir ini dengan judul **“Aplikasi Helpdesk Pelayanan Pelanggan pada PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan Karang Anyar Palembang Berbasis Website.”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang ada diatas, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan yang akan diselesaikan adalah “Bagaimana membangun suatu Aplikasi Helpdesk Pelayanan Pelanggan pada PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan Karang Anyar 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 :

1. Ruang lingkup pembahasan hanya dibatasi tentang proses dari pengajuan calon pemasang baru, mengetahui info terbaru kerusakan atau kebocoran pipa, dan keluhan pelanggan.
2. Lokasi pengambilan data pada PDAM Tirta Musi Palembang.

1.4. Tujuan dan Manfaat Penulisan

1.4.1 Tujuan

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

1. Untuk tersedianya sistem pelayanan yang baru pada PDAM Tirta Musi Palembang untuk memudahkan masyarakat.



2. Untuk menambah wawasan berfikir dalam menerapkan ilmu yang didapat khususnya dalam bahasa pemrograman, menambah pengetahuan serta pengalaman dalam membangun suatu aplikasi.
3. Untuk menjadi acuan bagi mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya Manajemen Informatika.

1.4.2 Manfaat

Adapun manfaat dari aplikasi ini adalah sebagai berikut:

Manfaat dari penulisan Laporan Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi PDAM Tirta Musi Palembang, untuk meningkatkan pelayanan PDAM Tirta Musi Palembang agar lebih cepat dan mudah.
2. Bagi penulis, yaitu menambah wawasan berfikir dalam menerapkan ilmu yang didapat khususnya dalam bahasa pemrograman, menambah pengetahuan serta pengalaman dalam membangun suatu aplikasi.
3. Bagi Mahasiswa, yaitu dapat menjadi acuan bagi mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya Manajemen Informatika.

1.5. Metodologi Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh penulis dilaksanakan di PDAM Tirta Musi Palembang 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 Assistan Manager yang ada di 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 Assistan Manager di bagian Pelayanan, dan karyawan bagian Distribusi 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

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



BAB I PENDAHULUAN

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 INSTANSI

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

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.