



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pada saat ini perkembangan teknologi semakin pesat dan cepat. Teknologi informasi bukanlah suatu hal yang baru lagi di tengah masyarakat, karena hampir semua bidang memanfaatkan teknologi informasi, seperti bidang pendidikan, pemerintahan, perusahaan, kesehatan, ekonomi, bisnis dan sebagainya. Dengan perkembangan teknologi informasi yang sejalan dengan perkembangan internet saat ini. Internet menjadi sarana penghubung dalam bertukar data atau informasi, dimana sistem komunikasi datanya bisa beskala global. Perusahaan-perusahaan pun sudah banyak yang menggunakan fasilitas internet dalam aktivitasnya karena dapat mempercepat proses transaksi serta berkerjasama dengan perusahaan-perusahaan lainnya. Setiap perusahaan tentunya memiliki jalinan kerjasama dengan perusahaan lainnya guna kelancaran dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat, apalagi perusahaan yang memiliki tugas dalam melayani masyarakat. Dalam hal ini yaitu PT Pos Indonesia (Persero).

PT Pos Indonesia (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang pelayanan pos. PT Pos Indonesia (Persero) memiliki sebelas divisi regional yang terbagi dalam 11 provinsi di Indonesia. Kantor Regional III Palembang merupakan salah satu divisi regional yang bertugas mengatur pelayanan pos pada wilayah Sumatera Selatan. Dalam pelayanannya Kantor Regional III Palembang PT Pos Indonesia (Persero) bergerak melalui mitra-mitra perusahaannya guna untuk meningkatkan hubungan kerjasama dan membantu perusahaan yang melayani masyarakat, dalam hal ini yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Betuah.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah salah satu dari Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. PDAM terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kota madya di seluruh



Indonesia sehingga diharapkan dapat memberikan pelayanan akan air bersih yang merata kepada seluruh lapisan masyarakat.

Berdasarkan pantauan Kantor Regional III Palembang PT Pos Indonesia (Persero), sistem pengolahan data pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Betuah sebenarnya sudah terkomputerisasi namun belum terintegrasi sepenuhnya dengan mitranya yaitu Kantor Regional III Palembang PT Pos Indonesia (Persero), sehingga PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Regional III Palembang mengalami kesulitan dalam membantu dan mengelola data mitranya tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis bermaksud membuat sebuah aplikasi yang berbasis *Android* yang membantu dan mempermudah PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Regional III Palembang dan mitranya yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Betuah untuk melakukan pengolahan data pelanggan, melihat informasi pelanggan sudah bayar atau belum bayar tagihan air PDAM Tirta Betuah, pengecekan data tagihan bulanan PDAM Tirta Betuah, pengecekan kondisi meteran air pelanggan untuk petugas lapangan PDAM Tirta Betuah, dan pembuatan laporan-laporan yang berhubungan dengan pelayanan PDAM Tirta Betuah kepada pelanggannya. Aplikasi ini dibuat dengan bahasa pemrograman *PHP*, *Java*, dengan *database MySQL* dan penulis jadikan sebagai sebuah Laporan Akhir yaitu **“Aplikasi Pengolahan Data Pembayaran Rekening Bulanan PDAM Tirta Betuah Berbasis *Android* Pada Kantor Regional III Palembang PT Pos Indonesia (Persero)”**.



## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, terdapat beberapa masalah yang akan dibahas dalam laporan ini antara lain :

1. Sistem yang berjalan saat ini belum terintegrasi antara Kantor Regional III Palembang PT Pos Indonesia (Persero) dengan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Betuah.
2. Proses pengecekan meteran air milik pelanggan PDAM Tirta Betuah yang dilakukan oleh petugas lapangan masih menggunakan cara yang manual seperti menggunakan media chat atau sebagainya.
3. Belum tersedia aplikasi berbasis mobile yang dapat digunakan pelanggan PDAM Tirta Betuah untuk mengecek tagihan air bulanannya.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah **“Bagaimana membangun suatu aplikasi pengolahan data pembayaran rekening bulanan PDAM Tirta Betuah berbasis *Android* pada Kantor Regional III Palembang PT Pos Indonesia (Persero) dengan menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan *Java* dengan database *MySQL* ?”**.

## 1.3 Batasan Masalah

Agar penulisan Laporan Akhir ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka penulis membatasi pokok permasalahan menjadi beberapa hal berikut:

1. Data-data yang akan diolah hanya data yang berhubungan dengan pelayanan kepada pelanggan PDAM Tirta Betuah seperti data pelanggan, data billing, dan data rekening.
2. Aplikasi yang akan dibuat menggunakan bahasa pemrograman *PHP*, *Java* dan database *MySQL*.



3. Aplikasi yang akan dibuat akan dikelola oleh Kantor Regional III Palembang PT Pos Indonesia (Persero) dan yang dapat mengaksesnya ialah PDAM Tirta Betuah dan pelanggannya.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan**

Adapun tujuan dari penulisan Laporan Akhir ini adalah:

1. Untuk membuat aplikasi bagi Kantor Regional III Palembang PT Pos Indonesia (Persero) dan dalam rangka membantu mitranya yaitu PDAM Tirta Betuah dalam mengolah data-data pelanggan dan pembayaran PDAM Tirta Betuah sehingga memudahkan dalam hal pelayanan kepada pelanggannya.
2. Menerapkan ilmu yang didapat selama mengikuti perkuliahan serta menambah pengalaman dan wawasan dalam bidang penelitian.
3. Memenuhi syarat dalam penyusunan Laporan Akhir guna menyelesaikan Pendidikan Diploma III Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.

### **1.4.2 Manfaat**

Adapun manfaat yang diperoleh dari penulisan Laporan Akhir ini adalah:

1. Bagi Perusahaan, yaitu membantu dan mempermudah petugas lapangan PDAM Tirta Betuah dan admin Kantor Regional III Palembang PT Pos Indonesia (Persero) dalam hal pelayanan kepada pelanggannya.
2. Bagi Pelanggan, yaitu memudahkan dalam mengecek data tagihan rekening bulanan PDAM Tirta Betuah.
3. Bagi Politeknik Negeri Sriwijaya, yaitu sebagai arsip laporan akhir pada perpustakaan dan dapat menjadi acuan bagi mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya jurusan Manajemen Informatika sebagai bahan literatur dan referensi untuk penulisan laporan akhir selanjutnya.



## **1.5 Metodologi Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Nama Perusahaan : PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Regional III  
Palembang

Alamat Perusahaan : Jl. Kapen A. Rivai No. 63, 26 Ilir, Bukit Kecil,  
Kota Palembang, Sumatera Selatan 30135

Unit / Bagian : Operasi dan Solusi TI

### **1.5.2 Teknik Pengumpulan Data**

Indrajani (2015:2), Istilah asing teknik pengumpulan data adalah fact finding techniques. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penyusunan laporan akhir ini adalah sebagai berikut :

#### **1. Wawancara**

Menurut Abdillah (2018:113) Wawancara adalah metode pengumpulan data yang banyak digunakan dalam penelitian-penelitian eksploratif dan studi lapangan. Penulis melakukan wawancara dengan bapak Imron Rusdi Hakim selaku Manajer Operasi dan Solusi TI Kantor Regional III Palembang PT Pos Indonesia (Persero) mengenai aplikasi yang akan dibuat dan informasi mengenai perusahaan yang dibutuhkan penulis untuk Laporan Akhir ini.

#### **2. Observasi**

Menurut Siregar (2013:19) 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. Penulis melakukan observasi terhadap apa saja yang dikerjakan oleh setiap satuan kerja pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Regional III Palembang.

#### **3. Dokumen**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, dokumen adalah 1) surat yang tertulis atau tercetak yang dapat dipakai sebagai bukti keterangan (seperti akta kelahiran, surat nikah, surat perjanjian), 2) barang cetakan atau naskah karangan



yang dikirim melalui pos, 3) rekaman suara, gambar dalam film, dan sebagainya yang dapat dijadikan bukti keterangan, 4) berkas yang berisi teks yang dibuat dengan perangkat lunak pengolah kata. Dalam proses penyusunan Laporan Akhir ini, penulis mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan dengan menggunakan literal-literal kepustakaan diantaranya Struktur Organisasi dan Tugas Pokok dan Fungsi PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Regional III Palembang (Tipe C), data pelanggan PDAM Tirta Betuah, meminjam buku, browsing di internet dan laporan Akhir dari Alumni-alumni Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Agar mendapatkan gambaran yang jelas mengenai isi dan pembahasannya, maka penulisan Laporan Akhir ini disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

#### **BAB I            PENDAHULUAN**

Bab ini berisi penjelasan mengenai laporan akhir ini secara garis besar dengan singkat dan jelas mengenai Latar Belakang, Rumusan 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 Laporan ini. Secara garis besar tinjauan pustaka ini akan membahas mengenai pengertian yang berkaitan dengan teori umum, teori judul, dan teori khusus yang berkaitan dengan perancangan aplikasi yang akan dibuat, dan teori program yang berkaitan dengan aplikasi yang akan digunakan.

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

Bab ini berisi uraian tentang sejarah PT Pos Indonesia (Persero), Visi dan Misi PT Pos Indonesia (Persero), Struktur Organisasi PT



Pos Indonesia (Persero) serta uraian tugas per divisi Kantor Regional III Palembang.

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

Bab ini berisi pembahasan mengenai aplikasi pembayaran rekening bulanan PDAM Tirta Betuah berbasis *Android* pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Regional III Palembang secara terperinci.

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

Bab ini merupakan bab penutup yang di dalamnya berisi poin-poin dari berbagai hal yang telah dibahas pada bab sebelumnya menjadi sebuah kesimpulan. Selain itu pada bab ini juga terdapat beberapa saran dari penulis terkait dengan isi laporan.