

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

PDAM Tirta Pinang merupakan perusahaan daerah air minum yang berada di kota Pangkalpinang, yang beralamat di Jl.Bina Marga No.200 Kel.Asam Kec.Rangkui -Pangkalpinang, untuk masa periode sekarang Direktur PDAM di kepalai oleh Bapak Ervany, ST. PDAM termasuk perusahaan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Yang artinya perusahaan yang dibangun oleh daerah. Sekarang telah memasuki zaman milenial berteknologi canggih, yang terus berkembang menunjukkan bahwa akses informasi yang mudah, cepat dan akurat itu dibutuhkan oleh semua orang, dimana saja dan kapan saja, baik individu maupun instansi khususnya pada era modern ini. Dengan memanfaatkan sistem teknologi yang canggih dapat memudahkan pengaksesan informasi melalui media elektronik. Perkembangan teknologi informasi yang semakin maju pada era sekarang mendorong penggunaan dan pemanfaatan di berbagai aspek bidang atau bagian, seperti pada perusahaan penyedia air bersih (PDAM) yang melayani banyak pelanggan. Kebutuhan teknologi informasi yang professional diperlukan untuk menunjang perbaikan layanan terhadap pelanggan. Selama ini pelanggan harus datang kantor PDAM Tirta Pinang untuk sekedar mendapatkan informasi mengenai pemasangan baru. Untuk masalah pengaduan melalui telepon sering terjadi kesalahan dan kelalaian dalam penanganan. Pelanggan yang ingin mengetahui tagihan rekening air atau informasi lainnya belum dapat diakses secara efisien. Pihak PDAM dalam penyampaian informasi seperti adanya perbaikan atau kendala melalui media sosial yang kurang efektif sehingga tidak langsung ke pelanggan. Jumlah pelanggan PDAM Tirta Pinang sekarang ada 6362 pelanggan aktif. Untuk saat ini PDAM belum ada akses layanan pelanggan yang bersifat online.

PDAM kota Pangkalpinang belum memiliki layanan akses secara online, untuk mendaftarkan pemasangan baru dan pengaduan. Keterbatasan yang lainnya juga

berpengaruh karena jauh nya jarak tempuh lokasi kantor pusat yang cukup jauh dari pusat kota, sedangkan rumah pelanggan tidak sedikit yang berada di daerah jauh dari kantor pusat. dan akan memakan waktu yang cukup lama di perjalanan, dan sekarang adanya pandemi covid-19, calon pelanggan dan pelanggan pdam pun terbatas untuk datang ke kantor PDAM dan harus mengikuti protocol kesehatan dan jaga jarak. Hal-hal tersebut terjadi karena tidak adanya akses pelayanan pelanggan secara online di pdam kota Pangkalpinang.

Untuk mengatasi tidak adanya akses pelayanan pelanggan untuk pendaftaran sambungan baru dan pengaduan secara online, maka penelitian ini akan merancang akses layanan pelanggan yang berbasis web di PDAM Tirta Pinang. Berdasarkan beberapa masalah penelitian yang telah diuraikan dan adanya kebutuhan pelanggan untuk memudahkan mendaftar pemasangan baru dan pengaduan secara online, maka penelitian ini mengambil judul, “Sistem Informasi pelayanan pelanggan berbasis web di PDAM Tirta Pinang kota Pangkalpinang”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana Merancang Sistem Informasi pelayanan pelanggan berbasis web di PDAM Tirta Pinang kota Pangkalpinang ?

## **1.3 Batasan Masalah**

Perancangan Sistem Informasi pelayanan pelanggan berbasis web di PDAM Tirta Pinang akan fokus pada beberapa hal berikut ini,

- a. Mendata calon pelanggan yang ingin berlanggan di PDAM Tirta Pinang.
- b. Menyediakan layanan akses permohonan ingin berlanggan di PDAM Tirta Pinang.
- c. Menyediakan layanan akses pengaduan pelanggan PDAM Tirta Pinang.

Selain hal – hal diatas, penelitian ini belum mencantumkan beberapa hal berikut:

- a. Belum menyediakan akses pada bidang lainnya karena terfokus untuk bagian pelayanan pelanggan saja.
- b. Untuk pembayaran pemasangan baru belum dapat dilakukan secara online.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mempermudah akses pelayanan pelanggan dan pengaduan bagi pelanggan dan calon pelanggan di PDAM Tirta Pinang dan mampu mempercepat proses pelayanan di PDAM Tirta Pinang.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat perancangan sistem ini untuk memudahkan calon pelanggan yang ingin mendaftar pemasangan baru di PDAM Tirta Pinang oleh karena itu penambahan pelanggan pun semakin meningkat. Manfaat untuk pelanggan aktif PDAM Tirta Pinang adalah mempermudah akses pelayanan untuk pengaduan agar tidak terjadi kekeliruan dan keterlambatan dalam memberikan informasi.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan membahas tentang deskripsi umum dari penelitian yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini akan menguraikan tentang teori-teori yang digunakan sebagai landasan penyusunan laporan kuliah praktek.

### **BAB III : ORGANISASI**

Pada bab ini akan berisi tentang metodologi penelitian yang digunakan antara lain berisi model, metode dan *tools* yang digunakan dalam pengembangan sistem.

### **BAV IV : PEMBAHASAN**

Pada Bab ini akan berisi tentang tujuan umum, tentang perusahaan, *activity diagram* dan *use case diagram*.

### **BAB V : PENUTUP**

Pada bab ini akan berisi tentang kesimpulan dari semua isi dan saran.