

**SISTEM INFORMASI PELAYANAN PELANGGAN  
BERBASIS WEBSITE DI PDAM TIRTA PINANG  
KOTA PANGKALPINANG**

**LAPORAN KULIAH PRAKTEK**



**OLEH :**

	<b>NIM</b>	<b>NAMA</b>
1.	1922500076	DITA RAHMANDA
2.	1922500091	RISKI TASSYAH AUDIFA
3.	1922500106	SALSABIL HUSNA

**FAKULTAS TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI  
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
ISB ATMA LUHUR  
PANGKALPINANG  
2022/2023**

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

1. Nama : Dita Rahmanda  
NIM : 1922500076
2. Nama : Riski Tassyah Audifa  
NIM : 1922500091
3. Nama : Salsabil Husna  
NIM : 192500106

Judul KP : SISTEM INFORMASII PELAYANAN PELANGGAN  
BERBASIS WEBSITE DI PDAM TIRTA PINANG  
KOTA PANGKALPINANG

Menyatakan bahwa Laporan Kuliah Praktek ini adalah hasil karya sendiri dan bukan plagiat. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Kuliah Praktek ini terdapat unsur plagiat, maka kami siap mendapatkan sanksi akademik yang terkait hal tersebut.

Pangkalpinang, 31 Januari 2023

Nama

1. Dita Rahmanda
2. Riski Tassyah Audifa
3. Salsabil Husna

Tanda Tangan





INSTITUT SAINS DAN BISNIS  
ATMA LUHUR

PERSETUJUAN LAPORAN KULIAH PRAKTEK

Fakultas : Fakultas Teknologi Informasi  
Program Studi : Sistem Informasi  
Jenjang Studi : Strata 1  
Judul : **SISTEM INFORMASI PELAYANAN  
PELANGGAN BERBASIS WEBSITE DI PDAM  
TIRTA PINANG KOTA PANGKALPINANG**

NIM	NAMA
1. 1922500076	DITA RAHMANDA
2. 1922500091	RISKI TASSYAH AUDIFA
3. 1922500106	SALSABIL HUSNA


Pangkalpinang, 31 Januari 2023

Menyetujui,  
Pembimbing

Pembimbing Lapangan

  
Okkita Rizan, S.Kom., M.Kom

NIDN 021118306

  
Sysda Novallynda, S.KM

NIP 690440087

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Sistem Informasi

  
Supardi, S.Kom., M.Kom.

NIDN 0219059501

## LEMBAR PENGESAHAN SELESAI KP

Dinyatakan bahwa:

1. Dita Rahmanda (1922500076)
2. Riski Tassyah Audifa (1922500091)
3. Salsabil Husna (1922500106)

Telah melaksanakan kegiatan Kuliah Praktek dari 20 Oktober 2022 sampai dengan 31 Januari 2023 dengan baik.

Nama Instansi : PDAM Tirta Pinang Kota Pangkalpinang Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

Alamat : Jalan Bina Marga No. 200 Kel. Asam Kec. Rangkui, Kota Pangkalpinang Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

**ATMA LUHUR**

PANGKALPINANG

Pembimbing Praktek

Pangkalpinang, 31 Januari 2023



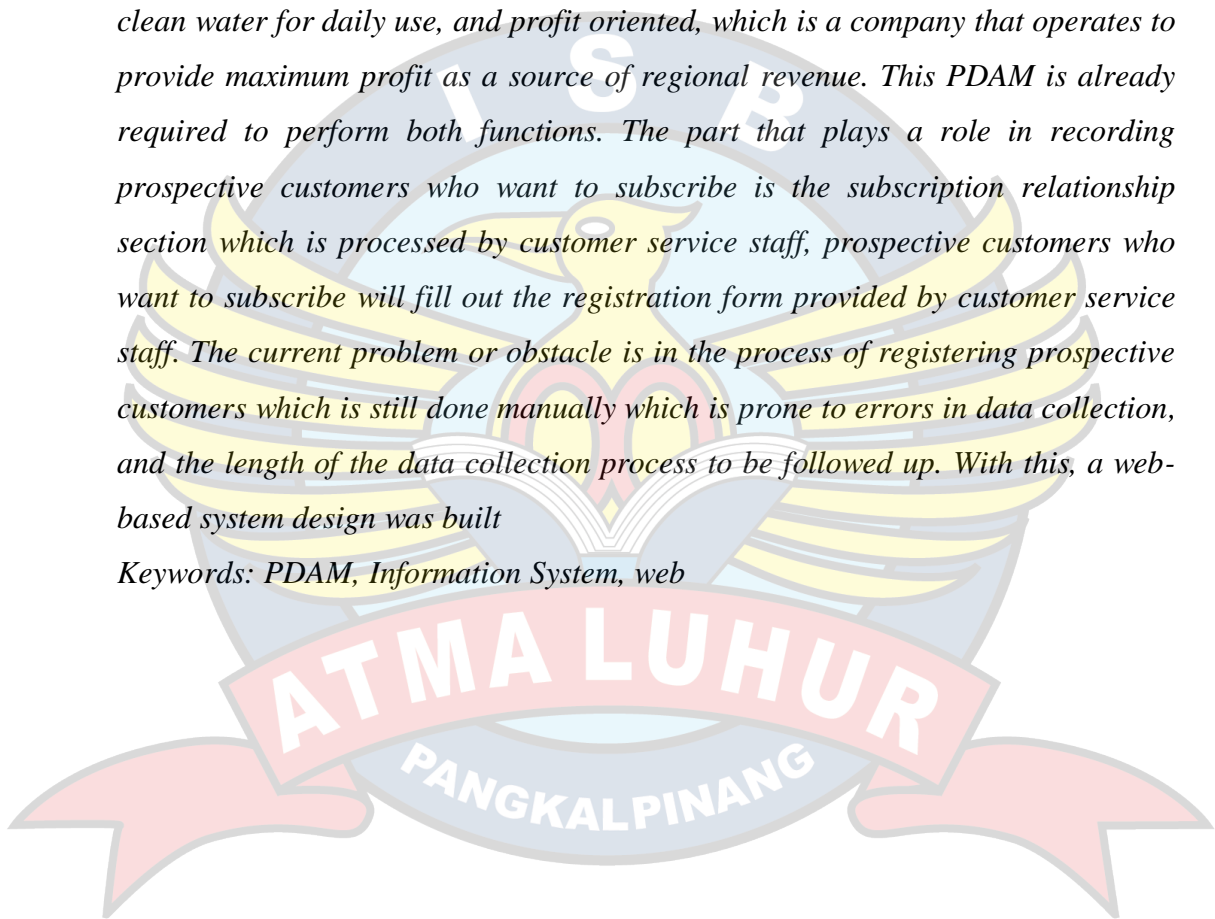
Syska Novallyda, S.KM

NIP 690410081

## ABSTRACT

*PDAM Tirta Pinang is a regionally owned enterprise (BUMD) in Bangka Belitung Province which is engaged in the distribution of clean water for the general public. system development that is very fast and can save time. PDAM is a business entity that has 2 functions, the first function is social oriented, namely services in the field of services to the community to the maximum in providing clean water for daily use, and profit oriented, which is a company that operates to provide maximum profit as a source of regional revenue. This PDAM is already required to perform both functions. The part that plays a role in recording prospective customers who want to subscribe is the subscription relationship section which is processed by customer service staff, prospective customers who want to subscribe will fill out the registration form provided by customer service staff. The current problem or obstacle is in the process of registering prospective customers which is still done manually which is prone to errors in data collection, and the length of the data collection process to be followed up. With this, a web-based system design was built*

*Keywords: PDAM, Information System, web*



## ABSTRAK

PDAM Tirta Pinang merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) di Provinsi Bangka Belitung yang bergerak di bidang pendistribusian air bersih untuk masyarakat umum. pengembangan sistem yang sangat cepat dan dapat menghemat waktu. PDAM merupakan badan usaha yang memiliki 2 fungsi, fungsi yang pertama berorientasi sosial yaitu pelayanan dalam bidang pelayanan kepada masyarakat secara maksimal dalam penyediaan air bersih untuk keperluan sehari-hari, dan profit oriented yaitu perusahaan yang beroperasi untuk menyediakan keuntungan yang maksimal sebagai sumber pendapatan daerah. PDAM ini sudah dituntut untuk menjalankan kedua fungsi tersebut. Bagian yang berperan dalam pencatatan calon pelanggan yang ingin berlangganan adalah bagian hubungan langganan yang diproses oleh petugas customer service, calon pelanggan yang ingin berlangganan akan mengisi formulir pendaftaran yang disediakan oleh petugas customer service. Permasalahan atau kendala yang ada saat ini adalah pada proses pendaftaran calon nasabah yang masih dilakukan secara manual yang rawan terjadi kesalahan dalam pendataan, serta lamanya proses pendataan yang harus ditindaklanjuti. Dengan hal tersebut maka dibangunlah suatu rancangan sistem berbasis web

Kata kunci: PDAM, Sistem Informasi, web

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan kuliah praktek yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (1) pada Program Studi Sistem Informasi ISB ATMA LUHUR.

Penulis menyadari bahwa laporan kuliah praktek ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa laporan kuliah praktek ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak.

Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah menciptakan dan memberikan kehidupan di dunia.
2. Bapak dan Ibu tercinta yang telah mendukung penulis baik spirit maupun materi.
3. Bapak Drs. Djaetun HS yang telah mendirikan Yayasan Atma Luhur Pangkalpinang.
4. Bapak Dr. Husni Teja Sukmana, S.T., M.Sc, selaku Rektor ISB Atma Luhur.
5. Bapak Ellya Helmud, M.Kom, selaku Dekan FTI ISB Atma Luhur.
6. Bapak Supardi, S.Kom., M.Kom, selaku Kaprodi Sistem Informasi.
7. Bapak Okkita Rizan, S.Kom., M.Kom, selaku Dosen Pembimbing.
8. Ibu Syska Novallynda, S.KM, selaku Pembimbing Praktek.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Aamiin.

Pangkalpinang, 31 Januari 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR SIMBOL.....</b>	<b>xi</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah .....	2
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	3
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	3
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Sistematika Penulisan.....	3
 <b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Definisi Sistem Informasi.....	4
2.2 Pengelolaan .....	4
2.3 Pelanggan .....	4
2.4 Berbasis Website.....	4
2.5 PDAM .....	4
2.6 Tinjauan Pustaka.....	5



### **BAB III ORGANISASI**

3.1 Tinjauan Organisasi .....	8
3.1.1 Profil .....	8
3.1.2 Sejarah Perusahaan.....	8
3.1.3 Struktur Organisasi.....	9
3.1.4 Tugas dan Wewenang.....	10
3.1.5 Foto Perusahaan .....	22

### **BAB IV PEMBAHASAN**

4.1 Analisa Masalah.....	23
4.1.1 Proses Bisnis Berjalan .....	23
4.1.2 <i>Activity Diagram</i> .....	24
4.1.3 Analisa Keluaran.....	28
4.1.4 Analisa Masukan.....	31
4.2 Identifikasi Kebutuhan .....	32
4.2.1 <i>Package Diagram</i> .....	33
4.2.2 <i>Use Case Diagram</i> .....	34
4.2.2.1 <i>Use Case Diagram</i> Pendaftaran .....	34
4.2.2.2 <i>Use Case Diagram</i> Administrasi.....	35
4.2.2.3 <i>Use Case Diagram</i> Survey .....	35
4.3 Deskripsi <i>Use Case</i> .....	36
4.4 Rancangan Basis Data.....	36
4.4.1 Rancangan <i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD).....	37
4.4.2 ERD ke <i>Logical Record Structure</i> (LRS).....	37
4.4.3 <i>Logical Record Structure</i> (LRS) .....	38
4.4.4 Tabel.....	38
4.4.5 Spesifikasi Basis Data .....	40
4.5 <i>Sequence Diagram</i> .....	47
4.5.1 <i>Sequence Diagram</i> Register.....	47
4.5.2 <i>Sequence Diagram</i> Entry SPL .....	48
4.5.3 <i>Sequence Diagram</i> Cetak Laporan.....	48

4.6 Rancangan Antar Muka.....	49
4.6.1 Rancangan Keluaran.....	49
4.6.2 Rancangan Masukan.....	40
4.7 Rancangan Layar .....	51

## **BAB V PENUTUP**

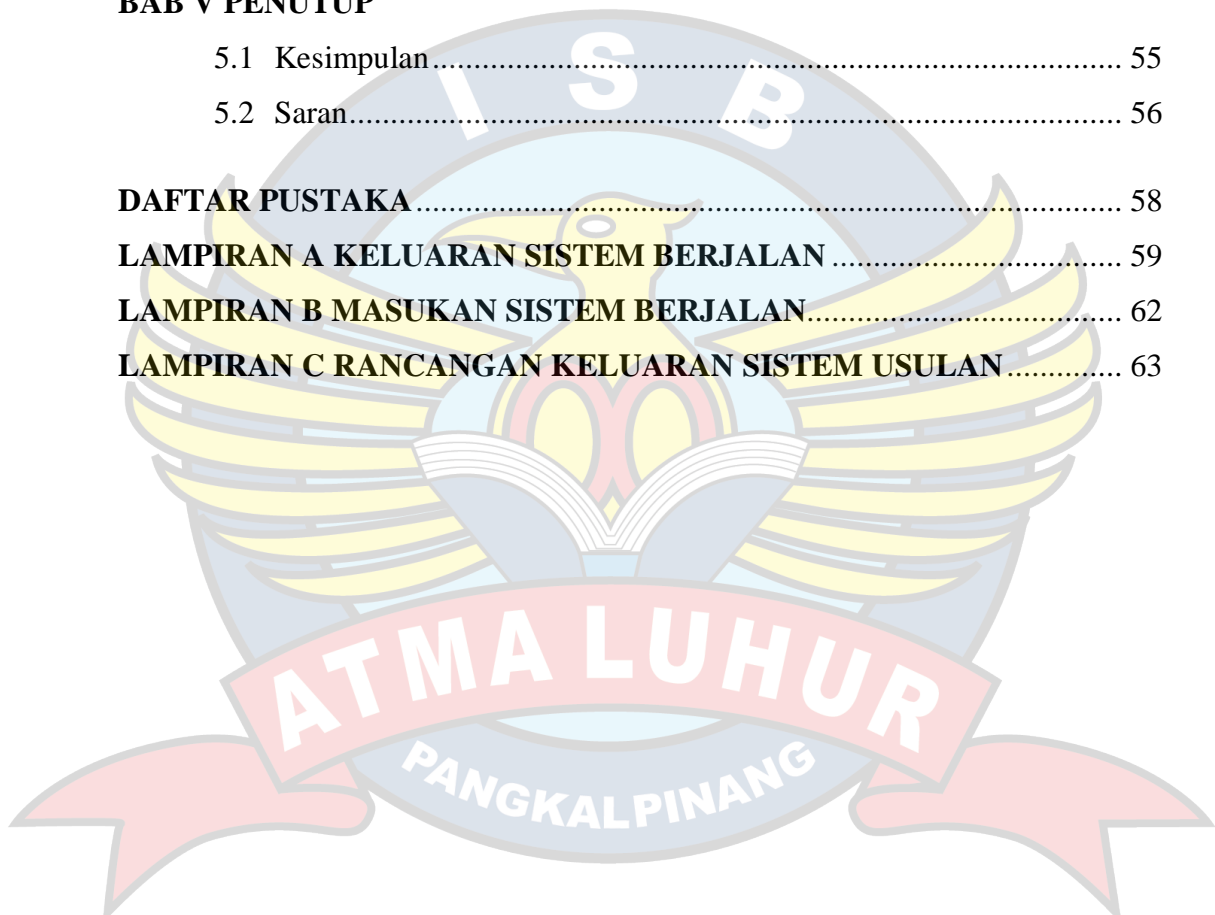
5.1 Kesimpulan.....	55
5.2 Saran.....	56

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>58</b>
-----------------------------	-----------

<b>LAMPIRAN A KELUARAN SISTEM BERJALAN .....</b>	<b>59</b>
--	-----------

<b>LAMPIRAN B MASUKAN SISTEM BERJALAN.....</b>	<b>62</b>
--	-----------






<b>LAMPIRAN C RANCANGAN KELUARAN SISTEM USULAN.....</b>	<b>63</b>
---	-----------




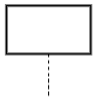






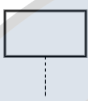


## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 3.1 : Stuktur Organisasi .....	9
Gambar 3.2 : Foto Perusahaan.....	22
Gambar 4.1 : <i>Activity Diagram</i> Proses Bisnis Pendaftaran.....	24
Gambar 4.2 : <i>Activity Diagram</i> Proses Laporan Pendaftaran.....	25
Gambar 4.3 : <i>Activity Diagram</i> Proses Survey Lokasi Pemasangan .....	26
Gambar 4.4 : <i>Activity Diagram</i> Proses Bisnis Laporan RAB .....	27
Gambar 4.5 : <i>Activity Diagram Proses Bisnis pelunasan pembayaran dan pemasangan baru</i> .....	28
Gambar 4.6 : <i>Package Diagram</i> .....	33
Gambar 4.7 : <i>Use Case Diagram</i> Pendaftaran .....	34
Gambar 4.8 : <i>Use Case Diagram</i> Administrasi .....	35
Gambar 4.9 : <i>Use Case Diagram</i> Survey .....	35
Gambar 4.10 : <i>Rancangan Entity Relationship Diagram(ERD)</i> .....	37
Gambar 4.11 : Transformasi ERD ke <i>Logical Record Structure (LRS)</i> .....	37
Gambar 4.12 : <i>Logical Record Structure (LRS)</i> .....	38
Gambar 4.13 : <i>Sequence Diagram</i> Register .....	48
Gambar 4.14 : <i>Sequence Diagram</i> Entry SPL.....	49
Gambar 4.15 : <i>Sequence Diagram</i> Cetak Laporan .....	49
Gambar 4.16 : Rancangan Halaman <i>Login</i> .....	52
Gambar 4.17 : Halaman Biodata Pelanggan .....	52
Gambar 4.18 : Halaman Surat Permohonan Langgan (SPL).....	53
Gambar 4.19 : Halaman Rancangan Anggaran Biaya (RAB).....	53
Gambar 4.20 : Halaman Pelunasan Tagihan .....	54
Gambar 4.21 : Halaman Cetak Tagihan.....	54
Gambar 4.22 : Halaman <i>Upload</i> Bukti Pemasangan .....	55

## DAFTAR SIMBOL

NO	GAMBAR	NAMA	KETERANGAN
1		Actor	Menspesifikasikan himpunan peran yang pengguna mainkan ketika berintraksi dengan <i>use case</i>
2		System	Menspesifikasikan paket yang menampilkan sistem secara terbatas
3		<i>Use Case</i>	Deskripsi dari urutan aksi-aksi yang ditampilkan sistem yang menghasilkan suatu hasil yang terstruktur bagi suatu aktor
4		<i>Initial Node</i>	Bagaimana Objek Dibentuk atau diawali
5		Activity Final Node	Bafaimana objek dibentuk dan diakhiri

NO	GAMBAR	NAMA	KETERANGAN
1		Relationship	Menunjukkan adanya hubungan diantara sejumlah entitas berbeda
2		Generalization	Relasi antara kelas dengan makna generalisasi spesialisasi
3		<i>Line</i>	Sebagai penghubung antara relasi dengan entitas dan atribut
4		<i>Lifeline</i>	Objek Entity antarmuka yang saling berintraksi
5		<i>Association</i>	Yang menghubungkan antara objek satu dengan objek lainnya

NO	GAMBAR	NAMA	KETERANGAN
1		<i>Boundary</i>	Digunakan untuk menggambarkan sebuah form
2		<i>Control</i>	Digunakan untuk menghubungkan boundary dengan tabel
3		<i>Entity</i>	Digunakan untuk menggambarkan hubungan kegiatan yang dilakukan
4		<i>Lifeline</i>	Objek Entity antarmuka yang saling berintraksi
5		<i>Message</i>	Spesifikasi dari komunikasi antar objek yang memuat informasi tentang aktifitas yang terjadi
6		<i>Activity</i>	Menandakan sebuah aktifitas

