

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi sangat memungkinkan semua pihak harus menerapkan strategi sistem informasi demi kemajuan dan mengikuti perkembangan informasi serta memberikan sebuah pelayanan yang maksimal kepada para konsumen, salah satu yang sangat membutuhkan penerapan sistem informasi adalah Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Agung.

PDAM atau Perusahaan Daerah Air Minum merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. PDAM terdapat di setiap provinsi, kabupaten dan kota madya di seluruh Indonesia. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif daerah.

Perusahaan air minum yang dikelola negara secara modern sudah ada sejak zaman penjajahan Belanda pada tahun 1920an dengan nama *Waterleiding* sedangkan pada pendudukan Jepang perusahaan air minum dinamai *Suido Syo*. Pada tahun terbit Permen OTDA No. 8/2000 tentang Pedoman Sistem Akuntansi PDAM yang berlaku sampai sekarang. Program WSSLIC I dilanjutkan pada tahun ini dengan nama WSLIC II (*Water and Sanitation for Low Income Community*).

Dimulai tahun 2004 inilah merupakan tonggak terbitnya peraturan dan perundangan yang memayungi air minum yaitu dimulai dengan terbitnya UU no 7

Tahun 2004 tentang SDA (sumber daya air). Setelah 60 tahun Indonesia merdeka pada tahun ini Indonesia baru memiliki peraturan tertinggi disektor air minum dengan terbitnya PP (peraturan pemerintah) No 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan SPAM (sistim penyediaan air minum). Dimulainya kembali pembinaan Air Minum dari yang semula berbasis “wilayah” menjadi berbasis “sektor” lahir kembali Direktorat Jenderal Cipta Karya dan Direktorat Pengembangan Air Minum keluarlah kebijakan “Penyehatan PDAM” yang dimulai dengan dilakukannya Bantek Penyehatan PDAM. .

Semakin berkembangnya PDAM Tirta Agung menyebabkan bertambah banyaknya pelanggan sehingga terjadi beberapa permasalahan pada pelayanan PDAM Tirta Agung yaitu pada pelayanan pengaduan, cek berkala dan pengumuman atau informasi. Untuk melakukan pengaduan terhadap permasalahan-permasalahan yang terjadi pada pelanggan, Pelanggan harus mendatangi kantor PDAM secara langsung kemudian mengisi formulir pengaduan itupun tidak ada informasi tentang kapan di lakukan survei ataupun perbaikan yang akan dilakukan oleh pihak PDAM Tirta Agung dan informasi jika pengaduan telah selesai di perbaiki. Kemudian pada pelayanan cek berkala dan pengumuman, masyarakat kesulitan dalam mendapatkan informasi tentang hasil cek berkala dan informasi pengumuman yang di berikan oleh pihak PDAM serta permasalahan internal pada pimpinan yang sulitnya melihat data cek berkala,data pengaduan dari setiap kategori permasalahan yang terjadi serta kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pengaduan.

Berdasarkan deskripsi dari masalah yang dihadapi oleh konsumen dan pihak PDAM tirta agung, maka dilakukan penelitian tentang “Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Pdam Tirta Agung Berbasis Web Dan Sms Gateway.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang maka dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu Bagaimana merancang dan membangun serta menghasilkan informasi yang memanfaatkan teknologi berbasis web dan Sms gateway ?

### **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini meliputi:

1. Pembahasan dalam skripsi ini yaitu memberikan fasilitas pelayanan pengaduan, cek berkala dan pengumuman.
2. Pada sistem ini pengaduan dari permasalahan yang terjadi pada pelanggan PDAM Tirta Agung membahas jenis pengaduan, informasi jadwal survei, status dari pengaduan serta informasi selesai perbaikan.
3. Pada sistem ini cek berkala membahas tentang informasi jadwal cek berkala dan hasil dari cek berkala.
4. Pada sistem ini pengumuman disampaikan melalui website dan sms gateway.
5. Sistem ini memiliki informasi statistik dalam bentuk grafik yaitu statistik cek berkala ,statistik pengaduan dan peniaian atau kepuasan pelanggan untuk pimpinan.
6. Pembangunan menggunakan PHP dan MySQL untuk *database*.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah membuat Sistem Informasi Pelayanan Pdam Tirta Agung Berbasis Web Dan Sms Gateway. Informasi yang terdiri dari informasi pengumuman, cek berkala dan pengaduan pelanggan di Pdam Tirta Agung.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk semua yang membutuhkan. Manfaat penelitian yang dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini menghasilkan sistem informasi yang dapat membantu pihak PDAM Tirta Agung dalam melakukan pelayanan pada pelanggan
2. Memudahkan pihak PDAM Tirta Agung dalam memberi informasi pengaduan, status dari pengaduan dan selesai perbaikan.
3. Memudahkan pihak PDAM Tirta Agung dalam memberi informasi jadwal cek berkala dan hasil cek berkala.
4. Memudahkan pimpinan dalam melihat laporan cek berkala, pengaduan dan penilaian atau kepuasan terhadap pelayanan pengaduan di PDAM Tirta Agung.
5. Penelitian ini mempermudah pelanggan dalam mengakses informasi pengumuman dan cek berkala.
6. Mempermudah pelanggan dalam melakukan pengaduan dari setiap permasalahan.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan dan tersusunnya pembuatan skripsi ini penulis akan membagi sistematika penulisan dalam lima bab, dimana satu dan yang lainnya saling berhubungan, maka penting sekali adanya sistematika penulisan. Adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

### **BAB I           PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teori dan sistematika penulisan.

### **BAB II          LANDASAN TEORI**

Pada bab ini menguraikan teori-teori pendukung dan mendasari pembahasan secara detail yang berupa definisi-definisi atau model yang langsung berkaitan dengan ilmu atas masalah yang diteliti.

### **BAB III        METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang metode-metode yang digunakan dalam penelitian, dimulai dari metode penelitian, pengembangan dan pengujian.

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

Pada bab ini menjelaskan hasil dan pembahasan yang didapat dari penelitian, penerapan metode yang digunakan, perancangan serta pengujian sistem informasi yang dibuat.

### **BAB V         PENUTUP**

Pada bab ini menguraikan kesimpulan dari pembahasan masalah pada bab-bab sebelumnya serta memberikan saran yang bisa bermanfaat untuk pengembangan sistem selanjutnya.