

Perancangan Sistem Informasi Pelanggan Pada UPT Air Minum Kota Cimahi

Design a Customer Information System at the UPT Drinking Water City in Cimahi

Eza Dwi Haryanto ¹, Tono Hartono, S,Si.,MT
Universitas Komputer Indonesia
Email : ezaharyanto@gmail.com

Abstrak - UPT Air Minum Kota Cimahi adalah Unit Pelaksanaan Teknis badan milik usaha pemerintah Kota Cimahi yang memiliki cakupan usaha dalam pengolahan air minum dan pengolahan sarana air kotor. masalah bagi UPT air minum kota cimahi pelanggan mengalami kesulitan saat ingin melakukan keluhan atau pun meliahat tagihan bulanan dan teknisi masih menuliskan manual untuk mengisi laporan beriatu acara. Namun UPT air minum kota cimahi belum memiliki sistem informasi yang dapat membatu pelanggan untuk mengutarakan keluhan, melihat tagihan bulanan serta teknisi yang masih menuliskan manual untuk mengisi berita acara, oleh karna itu dirancanglah sistem informasi pelangan yang diharapkan dapat membantu UPT air minum kota cimahi maupun pelanggan. Menurut hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa sistem informasi pelanggan yang diterapkan di UPT air minum kota cimahi efektif dengan data yang ada. Diharapkan pengembangan untuk masa yang akan datang disesuaikan dengan kebutuhan UPT air minum kota cimahi

Kata kunci : sistem informasi, pelanggan, keluhan, tagihan, UPT air minum kota cimahi

Abstract - *UPT Drinking Water City of Cimahi is a Technical Implementation Unit owned by the Cimahi City government business that has a business scope in processing drinking water and processing dirty water facilities. the problem for the UPT of drinking water in the city of cimahi is that customers experience difficulties when they want to make a complaint or even pay a monthly bill and the technician is still writing a manual to fill in the report giving the event. However, the UPT of drinking water in the city of Cimahi does not yet have an information system that can help customers express complaints, see monthly bills and technicians who are still writing manuals to fill the minutes.*

According to the test results it can be concluded that the customer information system applied in the UPT of the city water supply is effective with the existing data. It is expected that the development for the future will be in accordance with the needs of UPT drinking water in the city of Cimahi

Keywords: information systems, customers, complaints, bills, UPT drinking water in the city of cimahi

I. PENDAHULUAN

Sistem informasi pelanggan ini dirancang untuk membantu UPT air minum kota cimahi agar mempbantu pelanggan dalam melakukan proses keluhan dan melihan history tagihan serta pegawai UPT air minum kota cimahi lebih efesien dan cepat dalam melakukan perkerjaanya.

Perancangan sistem informasi pelanggan ini juga berbeda dengan sistem informasi pelanggan dengan yang lainya dikarenakan dimana proses keluhan seperti sistem informasi pelanggan yang lain masih menggunakan no handphone Sedangkan di UPT air minum kota cimahi sudah memasukan email dalam form keluhan, serta laporan pada staf juga berbeda dengan yang lainya.

Tujuan dari sistem ini dirancang untuk memudahkan pelanggan dalam melakukan keluhan serta melihat history tagihan yang sudah terkomputerisasi sehingga pelanggan bisa melihat history tagihan dimana saja dan melakukan keluhan tudak perlu datang ke UPT air minum kota cimahi.

II. KAJIAN PUSTAKA

A. Pengertian Sistem

Sistem adalah data yang saling berhubungan untuk melakukan masukan (input) untuk ditunjukkan kepada sistem dan memproses masukan sampai keluaran (output) yang diinginkan.[1]

B. Pengertian Sistem Informasi

Sistem informasi ialah data data yang dikumpulkan dan di olah sedemikian rupa sehingga dapat diolah oleh user .[2]

C. Klasifikasi Sistem

Pada dasarnya hanya ada dua jenis sistem yaitu:[3]

- a. Sistem alami, seperti sistem matahari, sistem luar angkasa, sistem reproduksi dan lain sebagainya.
- b. Sistem buatan manusia, seperti sistem hukum, sistem perpustakaan, sistem transportasi dan lain sebagainya.

Sistem alami terbagi menjadi dua yaitu:

- a. Sistem fisik, seperti sistem molekul, luar angkasa.
- b. Sistem kehidupan, seperti sistem tumbuhan, sistem manusia.

Sedangkan sistem buatan manusia umumnya dibagi berdasarkan spesifikasi tertentu seperti:

- a. Sistem sosial (hukum, doktrin, seragam).
- b. Sistem organisasi (perpustakaan).
- c. Sistem transportasi (jaringan jalan raya, kanal, udara, lautan).
- d. Sistem komunikasi (telepon, teleks, sinyal).
- e. Sistem produksi (pabrik).
- f. Sistem keuangan (akuntansi, inventori, buku besar).

D. Pengertian Database

Database adalah elemen data yang sudah pasti dan akurat serta user bisa menyimpan data tersebut dan mencarinya dengan cepat.[4]

E. Pengertian Bahasa PHP

Bahasa php adalah yang diperuntukan untuk membangun sebuah web yang dimana Bahasa ini sangat mudah dimengerti sehingga banyak yang menggunakannya.

F. Pengertian Pelanggan

Pelanggan merupakan semua orang yang bisa mengkomplain perusahaan atau perusahaan tidak dapat berjalan tanpa adanya pelanggan . [5]

III. METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan untuk membantu peneliti agar mengetahui sistem apa saja yang berjalan dan menganalisis untuk mengetahui kekurangan perusahaan.

a. metode pengumpulan data

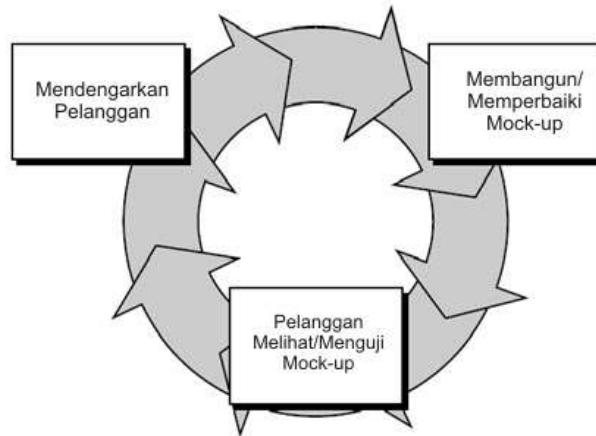
Pengumpulan data yang sedang diteliti dilakukan dengan mendatangi perusahaan atau survei lapangan , wawancara dan analisis.

b. metode pendekatan sistem

Pendekatan sistem ini digunakan penelitian ialah menggunakan metode objek. pendekatan objek ini memiliki teknik salah satu cara untuk melihat sistem yang akan dikembangkan serta dianggap menjadi objek yang saling berhubungan dengan objek pada dunia nyata

c. metode pengembangan sistem

pengembangan sistem yang dipakai untuk penelitian ini ialah menggunakan *prototype*, kenapa memilih *prototype* karna pengerjaannya lebih mudah. Serta dapat dievaluasi pengguna. Berikut ini adalah proses model *prototype*, yaitu sebagai berikut:



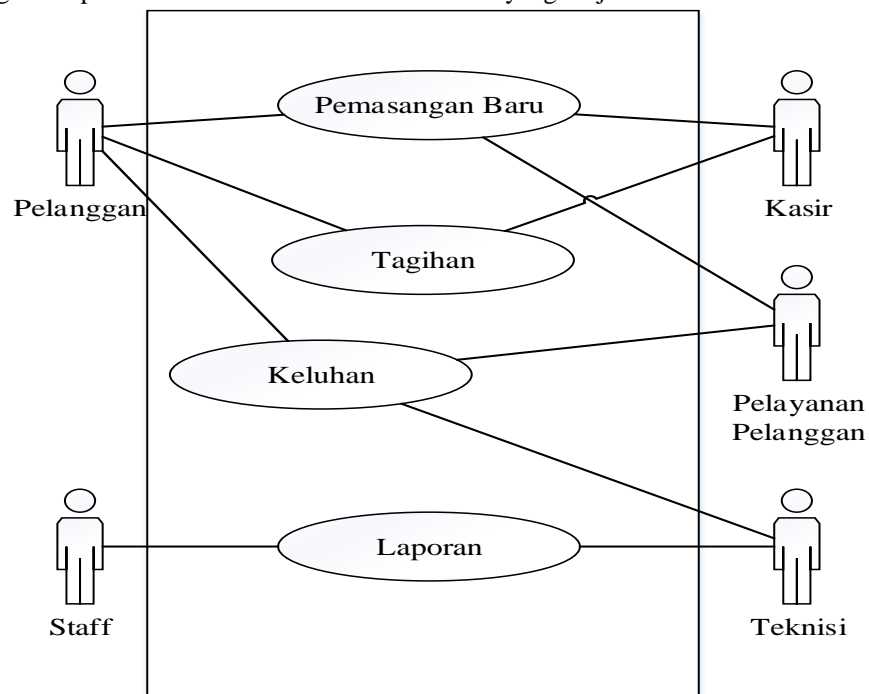
Gambar 1. Mekanisme Pengembangan Sistem dengan Prototype

d. Analisi Sistem Yang Berjalan

Sistem yang sedang berjalan disimpulkan sebagai sistem yang dipakai dan analisis sistem yang sedang berjalan diartikan sebagai memahami terlebih dahulu masalah yang dihadapi oleh sistem.

e. Use Case Yang Berjalan

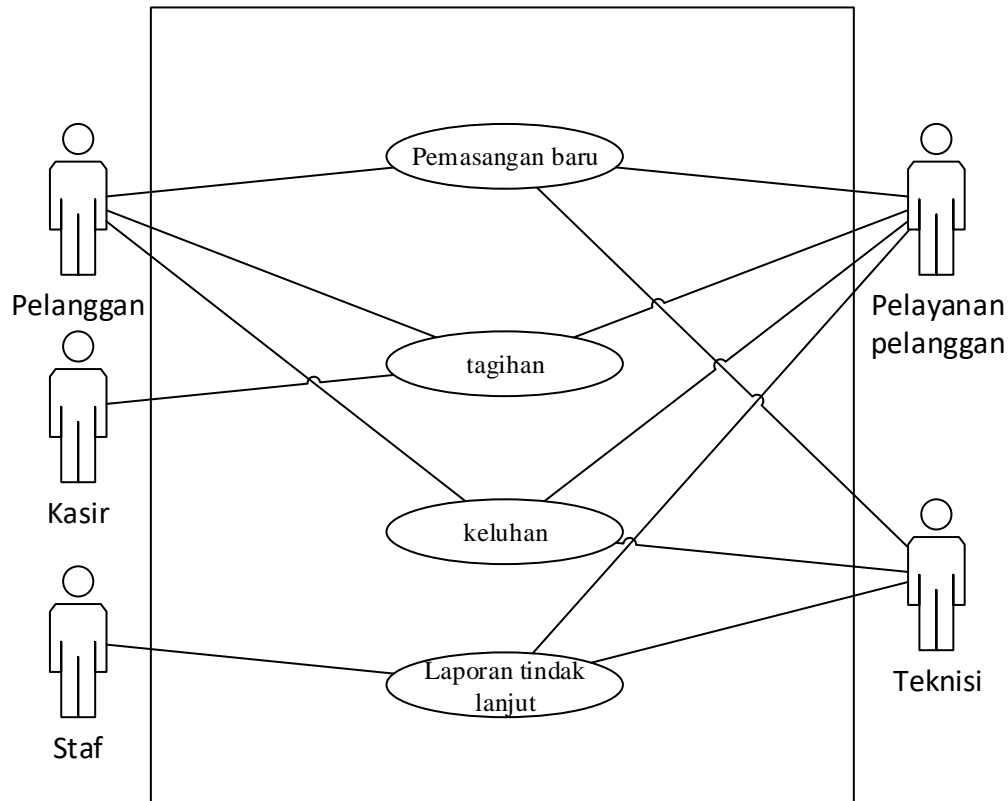
Use case adalah untuk cara mengetahui atau suatu cara yang digunakan pengguna untuk mengembangkan suatu objek atau sistem informasi yang ada diperusahaan dan berikut adalah use case yang berjalan di UPT air minum kota cimahi



IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Proses perancangan Use Case yang diusulkan

Use case adalah sebuah pemodelan dari sebuah sistem yang sudah ada atau dibuat untuk menggambarkan suatu objek penelitian berikut adalah Use Case yang diUsulkan pada UPT air minum kota cimahi.



B. Implementasi Perangkat Lunak

Implementasi perangkat lunak yang harus didapatkan adalah menjalankan sistem informasi pelanggan ini adalah sebagai berikut :

- Database yang digunakan dengan MySQL dengan pertimbangan kemudahan pengaplikasian, data juga nantinya akan bertambah banyak, maka daripada itu digunakanlah MySQL.
- Perangkat lunak akan digunakan dalam membuat sistem informasi ini adalah Sublime.
- Sistem operasi yang diperlukan adalah Windows 10

C. Implementasi Perangkat Keras

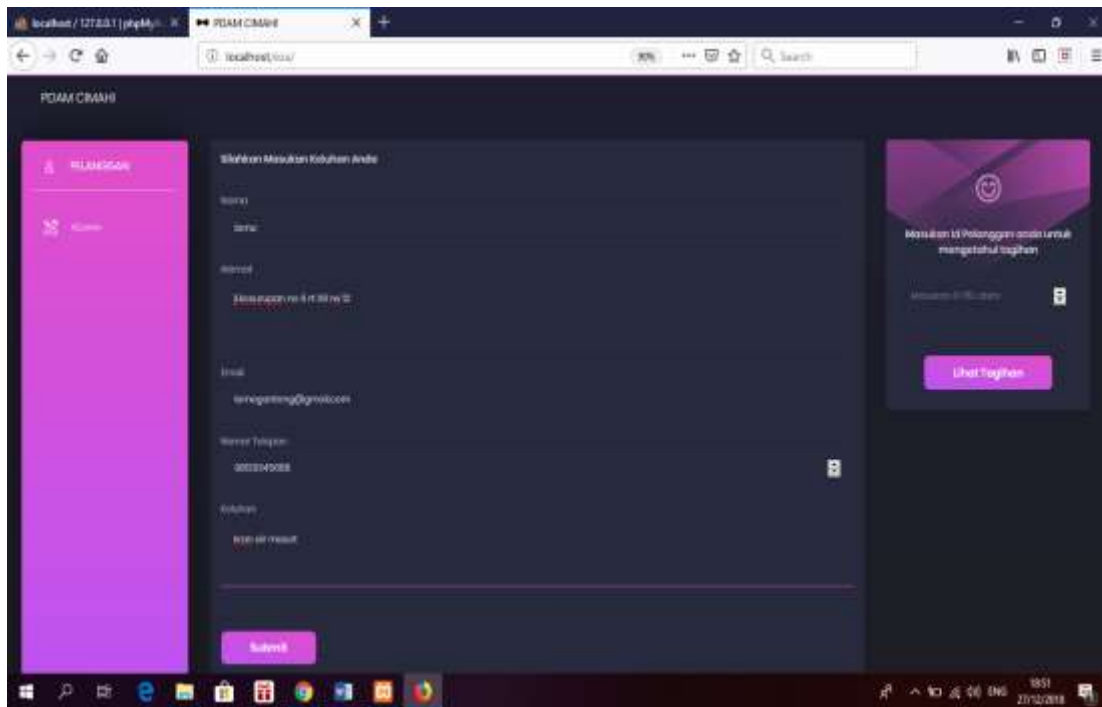
Implementasi perangkat keras yang nantinya akan dibutuhkan sesuai dukungan untuk sistem informasi pemilihan media promosi ini adalah sebagai berikut :

- Monitor LED 11.6" HD
- Mouse
- Keyboard
- Harddisk 500 GB HDD
- Processor Intel Core i3
- Memori 2 GB DDR3

D. Implementasi Antar Muka

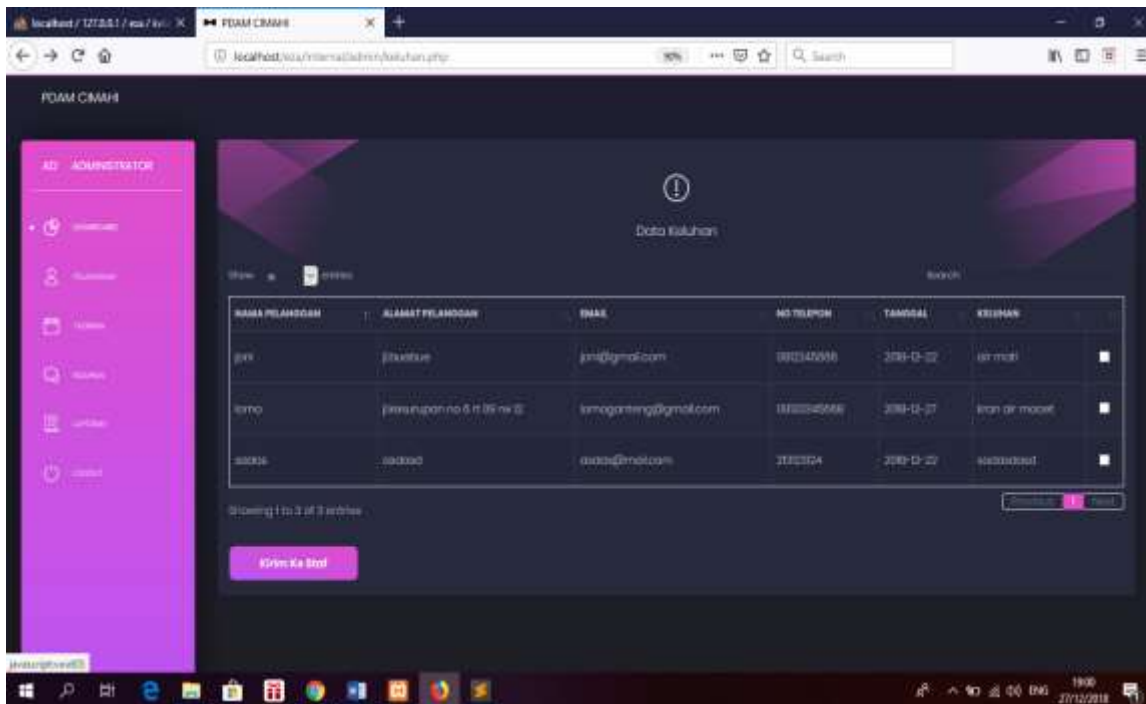
Implementasi antar muka adalah pengimplementasian dari tampilan program penunjang sistem yang berfungsi antar muka aplikasi pengguna. Berikut ini adalah implementasi antar muka dari Sistem Informasi Pemilihan Media Promosi:

1). Tampilan Keluhan Pelanggan



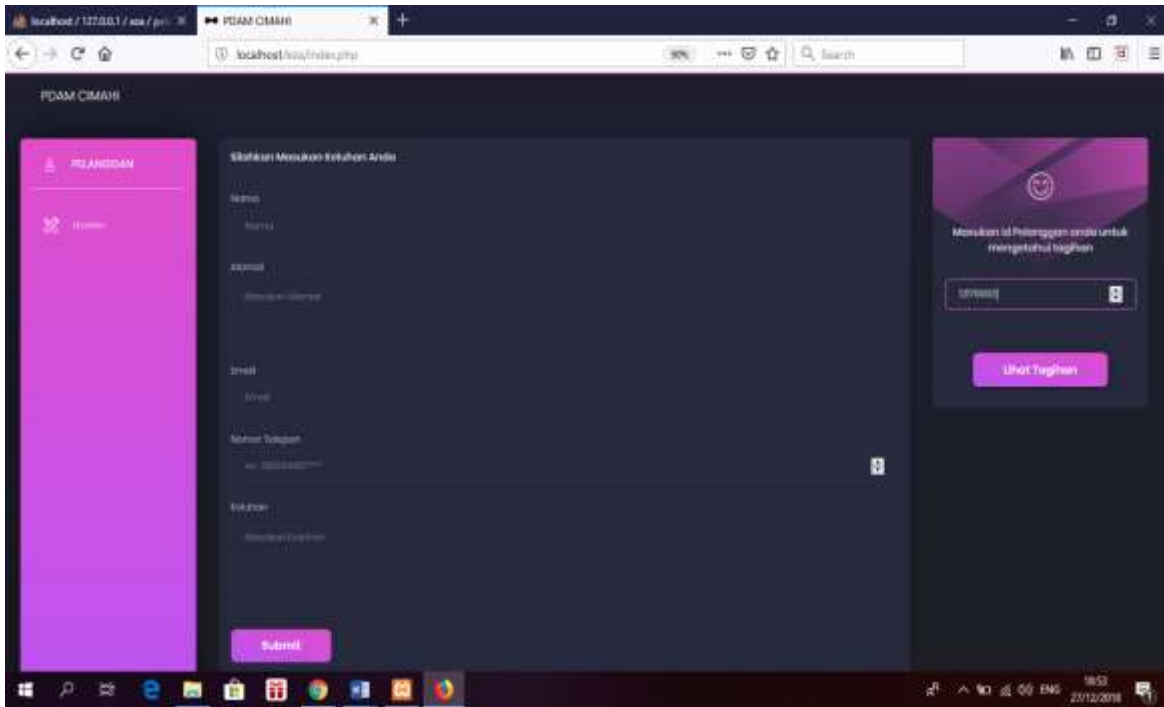
4.1 Tampilan Keluhan Pelanggan

2) Tampilan keluhan setelah berhasil



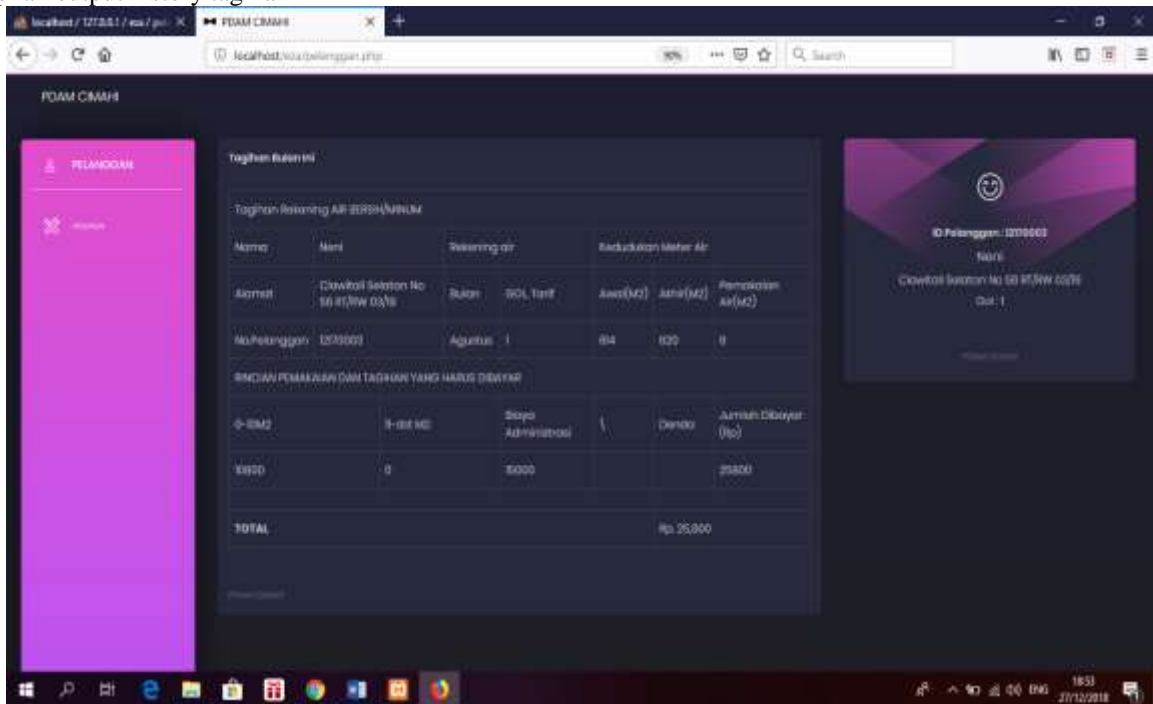
4.2 Tampilan Keluhan Setelah Berhasil

3) Tampilan untuk melihat history tagihan



4.3 Tampilan Untuk Melihat History Tagihan

4) Tampilan output history tagihan



4.4 Tampilan Output History Tagihan

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan sistem informasi pelanggan ini untuk membantu UPT air minum kota cimahi ataupun pelanggan dalam menyampaikan keluhan atau melihat history tagihan bulan dan data- data sudah terkomputerisasi meminimalisir kesalahan dan memudahkan karyawan UPT air minum kota cimahi

B. Saran

Agar sistem yang telah diusulkan tetap berjalan dan terus berkembang pada UPT air minum kota cimahi, perusahaan harus mengadakan pelatihan untuk menambah wawasan SDM dalam bahasa program php.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

[1] Andri Kristanto, *Pencangan Sistem Informasi dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Gava Media, 2018.

Buku :

[2] T. D. Muhyuzir, *Analisa Perancangan Sistem Pengolahan Data*. Jakarta, 2001.

Jurnal :

[3] Tono Hartono "*Perangkat Lunak Pendukung Penjualan dan Pembelian Pakaian Jadi Pada Toko "XYZ"*, *Jurnal Managemen Informatika*, vol.1,no.6,pp 1-22,mar,2018.

Buku :

[4] Budi Rahajo, *Belajar Otodidak MySQL*. Bandung: Informatika, 2015

Buku :

[5] T. D. Muhyuzir, *Analisa Perancangan Sistem Pengolahan Data*. Jakarta, 2001.