

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Teknologi pada saat ini adalah suatu kebutuhan yang menjadi kebutuhan primer bagi setiap orang, dengan kemajuan teknologi yang sangat cepat disesuaikan dengan kebutuhan yang dibutuhkan oleh penggunaannya menjadikan Sistem Informasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam usaha menciptakan kemajuan bagi suatu Instansi, atau manusia itu sendiri, Seiring dengan berkembang teknologi yang sangat cepat, sistem informasi pun sekarang ini sudah sangat berkembang dan sudah banyak di gunakan dalam berbagai aspek

Perkembangan teknologi informasi yang kian pesat memberikan dampak pada semua aspek kehidupan. perkembangan teknologi informasi ini juga berpengaruh terhadap kegiatan bisnis. Kegiatan bisnis selalu dipengaruhi kebutuhan terhadap informasi untuk mendukung kinerja perusahaan dalam menghasilkan berbagai kebijakan, keputusan, serta strategi agar perusahaan mampu bersaing. Semakin meningkatnya persaingan antar perusahaan untuk mendapatkan pelanggan, menyebabkan perusahaan terus meningkatkan dan memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan kunci utama untuk membangun hubungan jangka panjang antara pelanggan dan perusahaan.

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. Pada dasarnya di Kota Cimahi air bersih sudah di tangani oleh PDAM Kabupaten Bandung. Tetapi Pemeritah Kota Cimahi ingin memiliki perusahaan air bersih sendiri khususnya untuk Kota Cimahi sendiri. Maka dari itu pemerintah Kota Cimahi membuat UPT Air Minum Kota Cimahi yang didirikan pada tahun 2016.

Berdasarkan Hasil Penelitian di UPT air minum kota cimahi dan wawancara dengan Kepala UPT dan bagian staff pada UPT Air Minum Kota Cimahi mengutarakan bahwa pada UPT Air Minum Kota Cimahi mengalami kesulitan dalam laporan pelanggan yang ingin melakukan keluhan kepada perusahaan. Pada bagian keluhan ini pelanggan mendatangi perusahaan atau kadang menelepon perusahaan. Tetapi pelanggan lebih sering mendatangi langsung UPT Air Minum Kota Cimahi oleh karna itu perusahaan mengalami kesulitan dalam mengontrol pelanggan yang akan melaporkan keluhanya Dan ketika teknisi telah selesai menangani keluhan, teknisi harus membuat laporan yang dimana membuat laporan yang masih menuliskan manual serta Pelanggan mengalami kesulitan melihat history tagihan bulanan dan pelanggan harus mendatangi perusahaan untuk melihat history tagihan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis akan mencoba membahas hal tersebut dalam skripsi dengan judul : Perancangan Sistem Informasi Pelanggan UPT Air Minum Kota Cimahi

1.2 Identifikasi Dan Rumusan Masalah

Pada bagian ini, penulis akan menjelaskan tentang identifikasi masalah dan rumusan masalah yang terjadi pada UPT air minum kota cimahi.

Berikut ini adalah penjelasnya :

1.2.1 Identifikasi Masalah

Dari hasil penelitian yang dilakukan di UPT air minum kota cimahi, dapat diidentifikasi permasalahan – permasalahan yang ada diantaranya sebagai berikut:

1. Pelanggan mengalami kesulitan saat ingin menyampaikan keluhan mengenai gangguan pipa saluran air, kran water meter.
2. Pelanggan mengalami kesulitan pada saat melihat tagihan bulanan.
3. Teknisi masih menulis manual untuk mengisi laporan telah selesai menangani keluhan.

1.2.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas,

Maka dapat dirumuskan antara lain :

1. Bagaimana sistem informasi pelanggan yang sedang berjalan pada UPT air minum kota cimahi ?
2. Bagaimana perancangan sistem informasi pelanggan pada UPT air minum Kota cimahi?

3. Bagaimana menguji sistem informasi pelanggan pada UPT air minum kota cimahi agar dapat berfungsi efektif dan efisien ?
4. Bagaimana implementasi sistem informasi pelanggan pada UPT air minum kota cimahi ?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Pada bagian ini, penulis akan menjelaskan tentang maksud dan tujuan penelitian yang dilakukan di UPT air minum kota cimahi. Berikut adalah penjelasannya :

1.3.1 Maksud Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas yang didapati oleh penulis, maksud dari penelitian ini adalah untuk membangun sebuah sistem informasi pelanggan agar dapat membantu perusahaan dan pelanggan agar lebih mudah dalam melakukan pekerjaan.

1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui permasalahan yang sedang berjalan pada UPT air minum kota cimahi sehingga dapat diketahui permasalahan sistem informasi tersebut.
2. Melakukan perancangan sistem informasi pelanggan pada UPT air minum kota cimahi.
3. Melakukan pengujian sistem informasi pelanggan agar dapat mengetahui sistem informasi yang dirancang masih memiliki kekurangan atau tidak.
4. Mengimplementasikan sistem informasi pelanggan pada UPT air minum kota cimahi.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dari penelitian yang telah dilakukan maka diperoleh kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. bagi perusahaan :

dengan dibuatnya sistem informasi yang baru, diharapkan dapat meningkatkan bagi efektifitas kerja para karyawan dan dapat menjawab permasalahan yang ada di perusahaan dan pelanggan.

b. bagi penulis

Meningkatkan pengalaman bagi penulis dan pengetahuan penulis dalam menerapkan materi – materi yang telah diajarkan ataupun kajian ilmu yang didapat, dengan keadaan nyata lapangan berupa karya ilmiah dan membah daya pikir penulis dalam menyelesaikan setiap permasalahan yang terjadi.

1.5 Batasan Masalah

1. Pemasangan baru
2. Keluhan
3. Tagihan bulanan
4. Pembuatan laporan
5. Periode penggunaan air tgl 1- 20
6. Data yang di analisa adalah data tagihan bulan januari 2018, agustus 2018, September 2018
7. Data pelanggan yang dianalisa bulan November 2018

8. Jenis pelanggan gol 1, gol 2, gol 3, gol 4

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di UPT air minum yang berdomisili di kota cimahi, sedangkan penelitian dilakukan pada bulan agustus sampai desember.

Tabel 1. 1 Waktu Penelitian

No	Keterangan	Sep 2018				Okt 2018				Nov 2018				Des 2018			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Mendengarkan Pelanggan	■	■	■	■												
2	Merancang Mockup					■	■	■	■	■	■	■	■				
3	Pengujian Mockup													■	■	■	■

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dari tugas akhir ini dibagi dalam beberapa bab dengan pokok pembahasan secara umum sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, identifikasi masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan masalah, lokasi dan jadwal penelitian

BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini akan menjelaskan tentang teori – teori pendukung yang berhubungan dengan pembangunan sistem

BAB 3 OBJECK DAN METODE PENILITAN

Bab ini menerangkan profil dan sejarah dari UPT air minum kota cimahi, sebagai perusahaan yang sedang dilakukan penelitian oleh penulis, visi dan misi, stuktur organisasi, metode yang digunakan deskripsi sistem yang berjalan dan analisis sitem yang berjlan

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini mejelaskan analisis yang berjalan pada UPT air minum kota cimahi, sistem yang diusulkan penulis sebagai penerapan sistem yang diusulkan.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengujian sistem, serta saran pengembangan ke deapan

