BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Saat sekarang ini, komunikasi dengan menggunakan telepon seluler sudah sangat popular hampir disetiap daerah. Selain juga digunakan untuk berkomunikasi suara dengan lawan bicara, ponsel juga mempunyai fungsi yang masih sangat digemari oleh pemakainya yaitu berkirim pesan melalui pesan teks atau yang lebih terkenal dengan istilah SMS.

Banyak layananan yang memanfaatkan fungsi dari SMS ini. Jenis layanan melalui SMS ini sangat beragam, dari jenis layanan informasi sederhana seperti info valas, harga saham, cek nilai akademis, hingga layanan yang cukup kompleks seperti transaksi perbankan melalui SMS. Ada juga layanan yang bersifat satu arah seperti *pooling* dan kuis melalui SMS.

Sistem layanan melalui SMS dapat bekerja dengan baik karena adanya bangunan sebuah server layanan SMS yang dapat dihubungkan langsung ke *SMS Center* pada level operator.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung merupakan Perusahaan Daerah yang bergerak di bidang pengelolaan air minum dan pengelolaan sarana air kotor untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek sosial, kesehatan dan pelayanan umum guna terwujudnya visi dan misi Kota Bandung yang genah merenah tumaninah.

Salah satu komponen perusahaan yang berkaitan erat dengan pelayanan terhadap pelanggan dan peningkatan pendapatan perusahaan adalah pegawai bagian Pencatat Meter Karena jika pencatat meter tidak melakukan tugasnya dengan baik, yaitu mencatat angka stand meter setiap pelanggan dengan benar, maka pelanggan akan merasa tidak puas dan akan mengadukan hal tersebut ke perusahaan yang pada akhirnya dapat berpengaruh terhadap pendapatan yenag diterima oleh perusahaan.

Pada kenyataannya yang terjadi selama ini adalah petugas pencatat meter tidak selalu datang ke lokasi untuk mencatat angka stand meter pelanggan, sehingga tagihan rekening pemakaian air yang dihasilkan tidak sesuai dengan pemakaian yang sebenarnya. Oleh karena itu, untuk menghindari tagihan rekening yang tidak sesuai, pelanggan pun harus turut aktif dengan cara melaporkan sendiri angka stand meter dirumahnya.

Dikarenakan PDAM Tirtawening Kota Bandung merupakan jenis perusahaan jasa yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka diperlukan sistem informasi yang memberikan layanan yang dapat dilakukan dengan cara yang cepat dimanapun dan kapanpun agar pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan pun dapat cepat diberikan.

Saat ini, untuk mengetahui tagihan rekening pemakaian air, menyampaikan keluhan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung dan melaporkan angka stand meter dari pelanggan ke PDAM Tirtawening Kota Bandung, ada dua pilihan yang dapat dilakukan oleh pelanggan. **Pertama** pelanggan dapat datang langsung ke kantor pusat atau kantor

cabang terdekat. Kendala untuk pilihan ini adalah pelangan harus mengantri untuk mendapatkan pelayanan dari petugas dan ini membutuhkan waktu yang tidak sebentar dan cukup membosankan bagi pelanggan karena antrian yang terjadi biasanya cukup panjang. Selain itu, karena pelayanan dengan pilihan ini hanya dapat diperoleh pada hari dan jam kerja pada umumnya, banyak pelanggan yang tidak mempunyai waktu yang cukup untuk menunggu dan mengantri untuk mendapatkan pelayanan dari petugas.

Pilihan **Kedua** pelanggan dapat menggunakan layanan yang diberikan oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung yang berbasis internet. Hanya saja, untuk layanan yang berbasis internet, saat ini tidak semua kalangan mampu untuk melakukannya, baik itu disebabkan oleh keterbatasan wawasan mengenai internet yang dimiliki oleh pelanggan maupun keterbatasan penyediaan media internet yang dimiliki oleh pelanggan.

Bertolak dari pentingnya sistem pelayanan yang baik yang harus dimiliki oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung, maka penulis tertarik untuk membuat skripsi dengan judul ”**Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Dan Tagihan Rekening Pelanggan Di PDAM Tirtawening Kota Bandung Menggunakan SMS Gateway**”.

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Penelitian dilakukan karena adanya masalah. Oleh karena itu masalah perlu dirumuskan dengan tujuan agar permasalahan jelas dan tidak menimbulkan keragu-raguan atau tafsir yang berbeda-beda sebab masalah tersebut nantinya

akan digunakan sebagai dasar : pengajuan teori dan hipotesis, pengumpulan data, pemilihan metode analisis dan penarikan kesimpulan.

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, ditemukan beberapa masalah, yaitu :

1. Seringkali pencatat meter tidak datang ke lapangan/ rumah pelanggan untuk mencatat angka stand meter yang menyebabkan tagihan rekening terkadang terlalu kecil atau melonjak sangat tinggi, sehingga pelanggan perlu aktif melaporkan sendiri angka stand meter dirumahnya agar tagihan rekening pemakaian air yang dihasilkan sesuai dengan pemakaian.
2. Pelanggan membutuhkan informasi tagihan rekening pemakaian air secara cepat dan efektif sebelum mereka datang ke kas cabang untuk membayarnya.
3. Pelanggan memerlukan sarana untuk menyampaikan keluhan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung yang mudah dilakukan oleh kalangan manapun, kapanpun dan dimanapun.

1.2.2. Rumusan Masalah

Masalah yang dibahas dalam proposal usulan penelitian ini adalah :

1. Bagaimana sistem informasi pelayanan terhadap pelanggan yang berjalan pada PDAM Tirtawening Kota Bandung.

2. Bagaimana Sistem informasi pelayanan terhadap pelanggan pada PDAM Tirtawenig Kota Bandung.
3. Bagaimana implementasi sistem informasi pelayanan terhadap pelanggan pada PDAM Tirtawenig Kota Bandung.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dilakukannya penelitian adalah perolehan data sebagai bukti-bukti empiris dan untuk menemukan kejelasan fenomena variabel yang diteliti dalam upaya pencapaian tujuan.

Tujuan Penelitian ditekankan pada hasil yang akan dicapai (diharapkan) dari penelitian terkait dengan identifikasi dan rumusan masalah.

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan sistem informasi pelayanan terhadap pelanggan PDAM Tirtawening Kota Bandung dengan menggunakan sms gateway, guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

a. Untuk menganalisa sistem informasi pelayanan terhadap pelanggan yang berjalan pada PDAM Tirtawening Kota Bandung.
b. Untuk merancang Sistem informasi pelayanan pengaduan dan tagihan rekening pelanggan di PDAM Tirtawenig Kota Bandung.

c. Untuk mengetahui implementasi sistem informasi pelayanan terhadap pelanggan pada PDAM Tirtawenig Kota Bandung.

1.4. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian menjelaskan manfaat/ kontribusi yang akan diperoleh dari hasil penelitian dan siapa pihak yang akan mendapatkan manfaat tersebut.

1.4.1. Kegunaan Praktis

a. Bagi PDAM Tirtawening Kota Bandung

Sistem informasi pelayanan pengaduan dan tagihan rekening pelanggan di PDAM Tirtawening Kota Bandung ini diharapkan dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi kinerja pegawai PDAM Tirtawening Kota Bandung dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dan dalam menanggapi keluhan yang disampaikan oleh pelanggan PDAM Tirtawening Kota Bandung.

b. Bagi Pelanggan PDAM Tirtawening Kota Bandung

Sistem informasi pelayanan pengaduan dan tagihan rekening pelanggan di PDAM Tirtawening Kota Bandung ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung.

1.4.2. Kegunaan Akademis

a. Bagi Peneliti Lainnya

Sistem informasi pelayanan pengaduan dan tagihan rekening pelanggan di PDAM Tirtawening Kota Bandung diharapkan dapat dijadikan literature untuk membuat pengembangan sistem informasi selanjutnya.

b. Bagi Penulis

Sistem informasi pelayanan pengaduan dan tagihan rekening pelanggan di PDAM Tirtawening Kota Bandung ini diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi penulis tentang pembuatan sistem informasi dan pembuatan perangkat lunak.

c. Bagi Pengembangan Ilmu

Mengembangkan teknologi pelayanan terhadap pelanggan/ konsumen dengan menggunakan sms gateway.

1.5. Batasan Masalah

Sistem informasi yang dibuat dibatasi pada :

1. Pembuatan tagihan rekening pemakaian air bulanan.
2. Informasi tagihan rekening pemakaian air melalui SMS.
3. Sarana untuk menyampaikan keluhan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Tirtawening Kota Bandung dan sarana bagi pelanggan untuk melaporkan angka stand meter melalui SMS.
4. Modem yang dipakai untuk menunjang aplikasi SMS Gateway ini adalah Huawei 3G model E220.

5. Laporan yang dibuat dari hasil SMS Gateway yang dibuat tidak dipisahkan berdasarkan format pengiriman SMS.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama lima bulan di salah satu Pemerintah Daerah di Kota Bandung.

1.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pusat PDAM Tirtawening Kota Bandung yang bertempat di Jl. Badak Singa No. 10 Bandung.

1.6.2. Waktu Penelitian

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan Minggu Ke	2010																			
		Pebruari				Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Dokumentasi Kebutuhan																				
2.	Membuat Prototype																				
3.	Review/Evaluasi Prototype																				
4.	Membuat Perangkat Lunak Akhir																				
5.	Pengujian																				