BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan penduduk saat ini di Indonesia sangat pesat. Menurut Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) diperkirakan bahwa jumlah penduduk Indonesia pada tahun 2011 telah bertambah menjadi 241 juta jiwa lebih. Berdasarkan hasil pembersihan data, jumlah penduduk Kota Bandung sebanyak 2.537.284 jiwa dengan jumlah kepala keluarga 728.128. Jumlah penduduk ini memastikan kebutuhan di suatu Negara atau Daerah otomatis akan bertambah dari segi kebutuhan premier, skunder, tersier.

Bidang sekunder seperti air, dan listrik sangat dominan dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini menjadi pekerjaan rumah untuk perusahaan yang bergerak di bidang skunder tersebut, Contoh untuk kota Bandung kebutuhan air saat ini sangat pesat yaitu rata-rata mencapai 10.899 jiwa per Km 2, hal ini membuat perusahaan yang bergerak dibidang pengolahan air di daerah tersebut ekstra keras untuk memenuhi kebutuhan penduduk dalam menyediakan air minum. Tidak hanya dalam menjalankan tugasnya menyediakan air untuk konsumen, tetapi dalam sudut pandang bisnis PDAM juga memerlukan suatu pencatatan untuk setiap banyaknya air yang disuplai ke konsumen. Hal ini dikarenakan agar pengelolaan biaya pemakaian air oleh penduduk sesuai dengan beban banyaknya air yang dipakai oleh penduduk tersebut. Dari sudut pandang tersebut, untuk itu

perusahaan yang bergerak dalam bidang ini sangatlah membutuhkan suatu *Software* yang bisa membantu memenuhi kebutuhan tersebut.

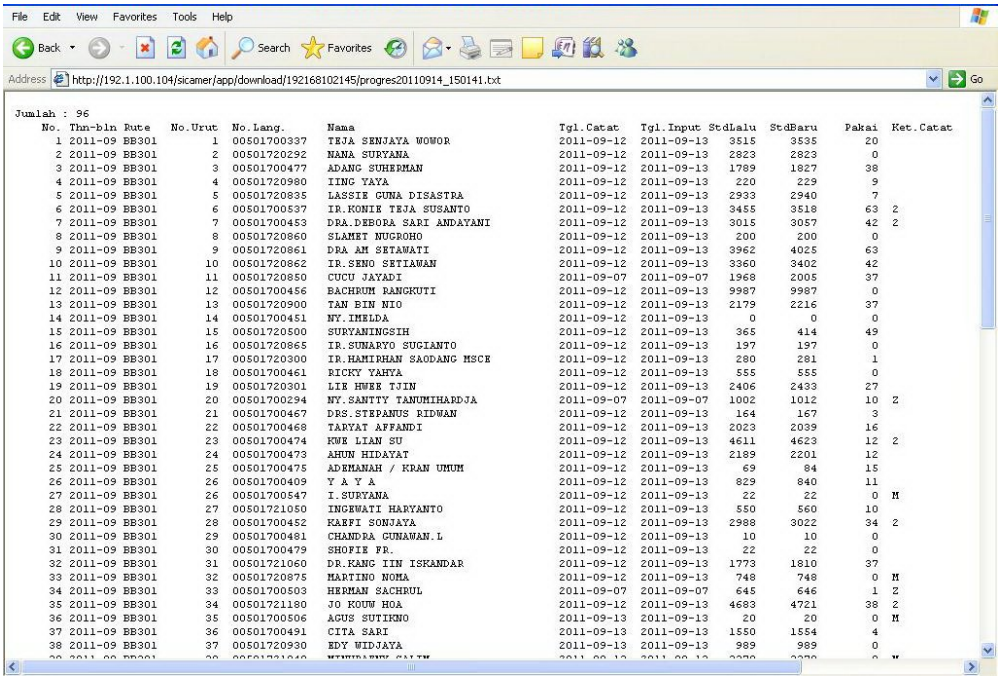
Dalam hal ini Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening kota Bandung, adalah salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang mengurusi keairan di kota Bandung, yang mengatur tersedianya air minum dan mengelola air kotor untuk kebutuhan masyarakat di kota Bandung. Selain menjalankan kewajibannya untuk menyediakan air, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Titawening kota Bandung juga memerlukan suatu sistem pencatatan yang digunakan sebagai bukti banyaknya air yang digunakan oleh setiap konsumen. Pencatatan meter yang dilakukan oleh bagian lapangan menggunakan BINDEX dengan konsekuensi hasil pencatatan meter yang dilakukan oleh bagian pencatat meter dilapangan tersebut bisa hilang atau rusak. Dengan alasan tersebut maka dibutuhkanlah suatu *Software* sebagai backup dan tempat penyimpanan dari hasil pencatatan tersebut.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening kota Bandung ini telah memiliki *Software* yang mendukung untuk backup dan penyimpanan data meter air dari hasil pencatatan dilapangan. *Software* yang digunakan disebut Pencatatan Meter (SI-CAMER) dimana *Software* ini menggunakan bahasa C untuk proses penginputan data dan PHP untuk proses pengevaluasian input data meter, *software* ini di gunakan pada bagian Pencatatan Meter untuk penginputan hasil pencatatan pegawai pencatat meter di lapangan di setiap wilayah dan pengevaluasian hasil pencatatan agar memudahkan pegawai dalam melakukan pekerjaannya sehingga para pegawai dapat bekerja lebih efektif dan efisien.

Sebelummnya *software* untuk Pencatatan Meter ini adalah CATER, program ini berbahasa pemograman COBOL dimana bahasa pemerograman COBOL ini sudah sangat lama selain itu laporan hasil pencatatan harus selalu dicetak untuk pengevaluasian dan data untuk perhitungan tagihan rekening dikarenakan bahasa pemerograman ini tidak meiliki database, hal ini dapat memperlambat kinerja para pegawai khususnya bagian pencatatan meter.

Oleh karena itu maka dilakukan pembaharuan terhadap *software* ini untuk lebih memudahkan para pencatat meter dalam menggunakan dan melakukan penginputan data meter. dengan seiringnya perkembangan jaman dan teknologi maka *software* untuk Pencatatan Meter ini di kembangkan dengan menggunakan bahasa C dan PHP, yang disebut *Software* Pencatatan Meter (SI-CAMER). Di harapkan dengan penggunaan *software* Pencatatan Meter ini Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung khususnya pada bagian pencatatan meter para pegawainya dapat bekerja lebih efektif dan efisien.

Tetapi dikarenakan umur program aplikasi ini baru 1 tahun, sehingga masih terdapat kekurangan dalam aplikasi ini, kondisi yang terjadi saat ini di PDAM Tirtwening Kota Bandung ini adalah belum terpenuhinya beberapa hal yang terkait dengan *Software* (SI-CAMER) dan efektivitas kerja optimal yang dirasakan pegawai sebagai pengguna *software* ini.



Jumlah : 96

No.	Thn-bln	Rute	No.Urut	No.Lang.	Nama	Tgl.Catat	Tgl.Input	StdLalu	StdBaru	Pakai	Ket.Catat
1	2011-09	BB301	1	00501700337	TEJA SENJAYA WOWOR	2011-09-12	2011-09-13	3515	3535	20	
2	2011-09	BB301	2	00501720292	NANA SURYANA	2011-09-12	2011-09-13	2823	2823	0	
3	2011-09	BB301	3	00501700477	ADANG SUHERMAN	2011-09-12	2011-09-13	1789	1827	38	
4	2011-09	BB301	4	00501720980	IING YAYA	2011-09-12	2011-09-13	220	229	9	
5	2011-09	BB301	5	00501720835	LASSIE GUNA DISASTRA	2011-09-12	2011-09-13	2933	2940	7	
6	2011-09	BB301	6	00501700537	IR.KONIK TEJA SUSANTO	2011-09-12	2011-09-13	3455	3518	63	2
7	2011-09	BB301	7	00501700453	DRA.DEBORA SARI ANDAYANI	2011-09-12	2011-09-13	3015	3057	42	2
8	2011-09	BB301	8	00501720860	SLAMET NUGROHO	2011-09-12	2011-09-13	200	200	0	
9	2011-09	BB301	9	00501720861	DRA AM SETIAWATI	2011-09-12	2011-09-13	3962	4025	63	
10	2011-09	BB301	10	00501720862	IR.SENO SETIAWAN	2011-09-12	2011-09-13	3360	3402	42	
11	2011-09	BB301	11	00501720850	CUCU JAYADI	2011-09-07	2011-09-07	1968	2005	37	
12	2011-09	BB301	12	00501700456	BACHRUM RANGKUTI	2011-09-12	2011-09-13	9987	9987	0	
13	2011-09	BB301	13	00501720900	TAN BIN NIO	2011-09-12	2011-09-13	2179	2216	37	
14	2011-09	BB301	14	00501700451	NY.IMELDA	2011-09-12	2011-09-13	0	0	0	
15	2011-09	BB301	15	00501720500	SURYANINGSIH	2011-09-12	2011-09-13	365	414	49	
16	2011-09	BB301	16	00501720865	IR.SUNARYO SUGIANTO	2011-09-12	2011-09-13	197	197	0	
17	2011-09	BB301	17	00501720300	IR.HAMIRHAN SAODANG MSCE	2011-09-12	2011-09-13	280	281	1	
18	2011-09	BB301	18	00501700461	RICKY YAHYA	2011-09-12	2011-09-13	555	555	0	
19	2011-09	BB301	19	00501720301	LIE HWEE TJIN	2011-09-12	2011-09-13	2406	2433	27	
20	2011-09	BB301	20	00501700294	NY.SANTTY TANUMIHARDJA	2011-09-07	2011-09-07	1002	1012	10	2
21	2011-09	BB301	21	00501700467	DRS.STEPANUS RIDWAN	2011-09-12	2011-09-13	164	167	3	
22	2011-09	BB301	22	00501700468	TARYAT AFFANDI	2011-09-12	2011-09-13	2023	2039	16	
23	2011-09	BB301	23	00501700474	KWE LIAN SU	2011-09-12	2011-09-13	4611	4623	12	2
24	2011-09	BB301	24	00501700473	AHUN HIDAYAT	2011-09-12	2011-09-13	2189	2201	12	
25	2011-09	BB301	25	00501700475	ADEMANAH / KRAN UMUM	2011-09-12	2011-09-13	69	84	15	
26	2011-09	BB301	26	00501700409	Y A Y A	2011-09-12	2011-09-13	829	840	11	
27	2011-09	BB301	26	00501700547	I.SURYANA	2011-09-12	2011-09-13	22	22	0	M
28	2011-09	BB301	27	00501721050	INGEWATI HARYANTO	2011-09-12	2011-09-13	550	560	10	
29	2011-09	BB301	28	00501700452	KAEFI SONJAYA	2011-09-12	2011-09-13	2988	3022	34	2
30	2011-09	BB301	29	00501700481	CHANDRA GUNAWAN.L	2011-09-12	2011-09-13	10	10	0	
31	2011-09	BB301	30	00501700479	SHOFIE FR.	2011-09-12	2011-09-13	22	22	0	
32	2011-09	BB301	31	00501721060	DR.KANG IIN ISKANDAR	2011-09-12	2011-09-13	1773	1810	37	
33	2011-09	BB301	32	00501720875	MARTINO NOMA	2011-09-12	2011-09-13	748	748	0	M
34	2011-09	BB301	33	00501700503	HERMAN SACHRUL	2011-09-07	2011-09-07	645	646	1	2
35	2011-09	BB301	34	00501721180	JO KOUW HOA	2011-09-12	2011-09-13	4683	4721	38	2
36	2011-09	BB301	35	00501700506	AGUS SUTIKNO	2011-09-13	2011-09-13	20	20	0	M
37	2011-09	BB301	36	00501700491	CITA SARI	2011-09-13	2011-09-13	1550	1554	4	
38	2011-09	BB301	37	00501720930	EDY WIDJAYA	2011-09-13	2011-09-13	989	989	0	

Gambar 1.1

Hasil input data meter sebelum dievaluasi

Dapat dilihat dari gambar diatas beberapa data konsumen yang belum di tentukan kode tansakasi dikarenakan belum tersedianya beberapa kode tansakasi yang merupakan kode untuk mengetahui kondisi meteran. Pada hasil wawancara peneliti terhadap para pegawai pencatat meter sebagai pengguna *software* SI-CAMER, masih terjadi banyaknya keluhan yang di lakukan konsumen dikarenakan ada beberapa kode tansaksi yang belum tersedia pada *software* SI-CAMER :

Kode Tansaksi Yang belum tersedia

1. Mundur : Angka meteran bergerak mundur, kode tansaksi (F)
2. Dicabut : Meteran dicabut tanpa izin, kode tansaksi (D)

3. Rusak : Meteran dalam kondisi rusak sehingga tidak dapat dilihat angka meterannya, kode tansaksi (O)
4. Terbalik : Kondisi meteran dalam posisi terbalik sehingga tidak dapat dilihat angka meteran (T)
5. Dibolak-balik : Angka meter yang terdapat pada meteran di rubah-rubah oleh konsumen, kode tansaksi (C)

Sehingga Apabila Kondisi meteran pada setiap rumah konsumen sesuai dengan yang tertera diatas maka akan dianggap mati dalam hal ini maka konsumen akan terkena biaya perhitungan tagihan didasarkan rata-rata pemakaian dalam tiga bulan terakhir, sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Bandung No : 29 Tahun 2001 tentang Pengaturan pelayanan air minum Pasal 8 Ayat 3 :

"Dalam Hal meter air tidak berjalan baik dan atau tidak dapat terbaca semestinya, maka perhitungan pemakaian air didasarkan rata-rata dalam tiga bulan terakhir"

Selain itu juga peneliti menemukan masih terjadinya proses pengevaluasian dua kali, apabila dalam daftar pemasukan catatan meter tertera angka pemakaian yang tidak layak yaitu 999999 maka ini akan dilakukan pengevaluasian pada akhir bulan, dikarenakan belum tersedianya fitur yang terdapat pada *software* (SI-CAMER) untuk merangkum dan merubah semua angka pemakaian yang tidak layak tersebut secara langsung. Hal ini sangat memperlambat kerja pegawai dan juga menyebabkan tidak efektifnya kerja pegawai. Hal tersebut terjadi dikarenakan belum ada fasilitas untuk

pengevaluasian langsung pada software SI-CAMER. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :.

DAFTAR PEMASUKAN DATA CATATAN METER BULAN : Oktober 2001

Kode Rute : BA104 Wilayah : Utara

Waktu Cetak : 13-10-2011 Pencetak : Mumu Ahmad Jaeni

Tabel 1.1

Daftar Pemasukan Data Catatan Meter

No. Urut	No.Langganan	Nama	Alamat	Kode tarip	Meter akhir	Meter lalu	Pemakaian	selisih	Bulan Lalu	Rata 23BLYL	Keterangan
1	00501640021	P.Sunardi	Setramurni No 1	2A4	2565	2551	14	14	25	27	G pembulatan
2	00501640420	Ahadiah	Setramurni III No.1	2A4	2485	2585	999999	-100	79	0	M Kelebihan
3	00501630023	Abed Nego Kawiharja	Setramurni No.3	2A4	1116	1101	15	15	36	34	G pembulatan
4	00501640026	Dra.Weni Tjahyani	Setramurni No 4	2A4	1751	1739	12	12	19	23	G Pembulatan

Melihat uraian diatas dan untuk mengetahui kualitas dan dampak yang dihasilkan dari *software* Pencatatan Meter (SI-CAMER) terhadap efektivitas kerja dan kepuasan para pegawai pada bagian pencatatan meter, penulis mencoba menganalisis dan melakukan penelitian untuk membahas kualitas *software* Pencatatan Meter (SI-CAMER) dan seberapa besar manfaatnya terhadap kepuasan para pegawai pada bagian pencatatan, maka penulis tertarik untuk menyusun sebuah karya ilmiah dan melakukan penelitian dengan judul **" Implementasi Kualitas *Software* Pencatatan Meter (SI-CAMER) Dampaknya Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai & Kepuasan Pegawai (User) Pada Bagian**

Pencatatan Meter Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung Jawa Barat."

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi pokok permasalahan yang dihadapi oleh pegawai pada bagian pencatatan setelah *software* Pencatatan Meter (SI-CAMER) ini diimplementasi diantaranya; (1). Belum tersedianya beberapa kode tansaksi dalam *software* (SI-CAMER) untuk perhitungan pemakaian sehingga terjadi keluhan yang dilakukan oleh konsumen (2). Masih terjadinya pengevaluasian hasil pencatatan data meter dua kali dikarenakan belum difasilitasinya proses pengevaluasian sekaligus secara langsung dalam *software* (SI-CAMER)

1.2.1. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *software* Pencatatan Meter (SI-CAMER) yang sedang berjalan saat ini di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung Jawa Barat.
2. Bagaimana Tanggapan Pegawai atas Kualitas *software* Pencatatan Meter (SI-CAMER) di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung Jawa Barat.
3. Bagaimana Efektivitas Kerja Pegawai di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung Jawa Barat pada bagian

pencatatan meter, sesudah menggunakan *software* Pencatatan Meter (SI-CAMER).

4. Bagaimana Kepuasan pegawai (User) di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung Jawa Barat pada bagian pencatatan meter, setelah menggunakan *Software* Pencatatan Meter (SI-CAMER).
5. Seberapa besar dampak Kualitas *software* Pencatatan Meter (SI-CAMER) terhadap Efektivitas Kerja Pegawai di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung Jawa Barat.
6. Seberapa besar dampak penggunaan *software* Pencatatan Meter (SI-CAMER) terhadap Kepuasan Pegawai (User) pada bagian pencatatan meter di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung Jawa Barat.
7. Seberapa besar dampak Efektivitas Kerja terhadap Kepuasan Pegawai (User) pada bagian pencatat meter di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung Jawa Barat.

1.3. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh dan mengumpulkan data atau keterangan yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti, sebagai latihan untuk studi banding antara hal-hal yang telah dipelajari selama dibangku kuliah dengan kegiatan yang dilakukan dilapangan serta memberikan gambaran tentang Implementasi Kualitas Software Pencatatan Meter (SI-CAMER) Dampaknya Terhadap Efektivitas Kerja & Kepuasan Pegawai Bagian

Pencatatan Meter Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung Jawa Barat. Selain itu, penelitian ini dilakukan salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan S1 jurusan Sistem Informasi Fakultas Teknik Universitas Komputer Indonesia.

1.3.1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui *software* Pencatatan Meter (SI-CAMER) yang berjalan saat ini di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung Jawa Barat.
2. Untuk mengetahui tanggapan pegawai atas Kualitas *software* Pencatatan Meter (SI-CAMER) yang digunakan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung Jawa Barat.
3. Untuk mengetahui efektivitas kerja pegawai bagian pencatatan meter di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung Jawa Barat setelah menggunakan *software* Pencatatan Meter (SI-CAMER).
4. Untuk mengetahui kepuasan pegawai bagian pencatatan meter di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung Jawa Barat setelah menggunakan *software* Pencatatan Meter (SI-CAMER).
5. Untuk mengetahui dampak dari Implementasi Kualitas *software* Pencatatan Meter (SI-CAMER) terhadap efektivitas kerja pegawai

pada bangian pencatatan meter di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung Jawa Barat.

6. Untuk mengetahui dampak penggunaan *software* Pencatatan Meter (SI-CAMER) terhadap kepuasan pegawai pada bagian pencatatan meter Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung Jawa Barat.
7. Untuk mengetahui dampak penggunaan *software* Pencatatan Meter (SI-CAMER) terhadap Efektivitas kerja dan kepuasan pegawai pada bagian pencatatan meter di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung Jawa Barat.

1.4. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini terbagi menjadi dua jenis kegunaan penelitian, diantaranya adalah sebagai berikut :

1.4.1. Kegunaan Praktis

a. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam upaya perbaikan masalah yang terkait dengan Kualitas *software* Pencatatan Meter (SI-CAMER), Dampaknya Terhadap efektivitas kerja dan kepuasan Pegawai pada bagian pencatatan meter Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung Jawa Barat.

b. Bagi Pegawai

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai informasi tentang Kualitas *software* Pencatatan Meter (SI-CAMER), agar pegawai menyadari pentingnya pemahaman Kualitas *software* Pencatatan Meter (SI-CAMER) dalam rangka meningkatkan efektivitas kerja dan kepuasan Pegawai pada bagian pencatatan meter Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung Jawa Barat.

1.4.2. Kegunaan Akademis

a. Bagi Pengembangan Ilmu

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi pembandingan antara ilmu menejemen (teori) dengan keadaan yang terjadi langsung di lapangan (praktek). Sehingga dengan adanya perbandingan tersebut akan lebih memajukan ilmu Manajemen Informatika yang sudah ada untuk ditahapkan pada dunia nyata dan dapat mengutungkan berbagai pihak.

b. Bagi Peneliti lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada peneliti lain atau para akademis yang akan mengambil skripsi atau tugas akhir dalam kajian yang sama sekaligus sebagai referensi di dalam penulisan.

c. Bagi Penulis

Berguna dalam menambah atau memperkaya wawasan pengetahuan baik teori maupun praktek, belajar menganalisa dan melatih daya fikir

dalam mengambil kesimpulan atas permasalahan yang ada didalam perusahaan, khususnya di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung Jawa Barat.

1.5. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah penelitian dilakukan setelah Perusahaan melakukan implementasi *software* Pencatatan Meter (SI-CAMER) pada bagian pencatatan meter di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung Jawa Barat saat ini tanpa ada penelitian berkelanjutan bila terjadi pembaharuan *software* tersebut.

Untuk memudahkan pengukuran serta memperoleh data yang akurat maka penulis membatasi unit analisis dalam penelitian ini adalah pegawai yang menggunakan *software* Pencatatan Meter (SI-CAMER) pada bagian pencatatan meter di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung Jawa Barat.

1.6. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Lokasi dan waktu penelitian merupakan tempat dimana penulis melakukan penyelesaian penelitian untuk memperoleh data-data dan informasi mengenai objek yang diteliti.

1.6.1. Lokasi

Penelitian ini dilaksanakan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Jl. Badak Singa No.10 Bandung Jawa Barat.

1.6.2. Waktu / Jadwal Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Agustus tahun 2011. Adapun rencana kegiatan yang akan dilakukan selama waktu tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 1.2
Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	Tahun 2011																			
		Agustus				September				Oktober				November				Desember			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	1. Persiapan judul skripsi																				
	2. Pengajuan judul skripsi																				
	3. Pencarian perusahaan																				
2.	1. Penulisan UP																				
3.	1.Pengumpulan data skripsi																				
	2.Pengolahan Data dan analisis																				
	3.Bimbingan skripsi																				
4.	1. Seminar Skripsi																				
5.	1. Sidang Skripsi																				