BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Raharja Kabupaten Bandung adalah satu-satunya Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang mempunyai tugas memberikan pelayanan air bersih untuk masyarakat Kabupaten Bandung. Terbagi dalam 6 cabang pelayanan yang tersebar di Kabupaten Bandung Barat, Kota Cimahi dan Kabupaten Bandung. Pelayanan yang dibutuhkan pelanggan seperti informasi tagihan, informasi pelayanan, dan penyampaian keluhan terhadap layanan dapat dilakukan dengan cara telepon, sms, *email*, serta datang langsung ke kantor cabang.

Pada sistem yang berjalan, pelanggan masih merasa kesulitan dalam memperoleh pelayanan berupa pelaporan keluhan, pengaksesan informasi tagihan, histori tagihan, informasi pelayanan dan monitoring keluhan yang telah disampaikan. Selain itu, petugas yang menerima keluhan dari pelanggan menemukan kesulitan ketika akan menindaklanjuti keluhan karena data keluhan yang diberikan pelanggan kurang lengkap.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Angga Setiyadi pada tahun 2009 dengan judul "Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Pelanggan Menggunakan Strategi *Customer Relationship Management* pada PDAM Tirta Raharja Kabupaten Bandung Cabang Cimahi", bahwa penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) dapat membantu PDAM Tirta

Raharja Kabupaten Bandung di cabang pelayanan Cimahi dalam proses pelaporan pengaduan dari pelanggan. Penelitian yang telah dilakukan berbasis intranet, sehingga pelanggan tetap harus mendatangi kantor cabang untuk mendapatkan pelayanan. Hal ini mendorong pihak PDAM Tirta Raharja kabupaten Bandung untuk mengembangkan hasil penelitian tersebut agar dapat menerapkan CRM di seluruh cabang.

Dalam memenuhi kebutuhan informasi yang cepat, akurat, serta memiliki jangkauan luas baik bagi pelanggan maupun pihak PDAM Tirta Raharja kabupaten Bandung, maka dibangunlah *e-services* dengan pendekatan CRM yang berfokus pada peningkatan pelayanan untuk memudahkan pelanggan yang ingin mengetahui informasi tagihan pemakaian air, penyampaian keluhan terhadap layanan dan menciptakan loyalitas pelanggan sehingga dapat meningkatkan keuntungan bagi PDAM Tirta Raharja Kabupaten Bandung. *E-services* merupakan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam memberikan pelayanan. Penerapan *e-services* menggunakan CRM dapat membantu pihak PDAM Tirta Raharja Kabupaten Bandung dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Sehingga hubungan antara pelanggan dengan perusahaan terjalin lebih baik lagi.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka dapat dirumuskan suatu masalah sebagai berikut:

1. Pelanggan merasa kesulitan dalam melakukan pengaduan.

2. Pelanggan yang telah menyampaikan keluhannya mengalami kesulitan dalam memonitoring apakah pengaduannya tersebut sudah direspon, sudah selesai ataupun ditampung sementara karena masalah belum dapat terselesaikan.
3. Petugas mengalami kesulitan dalam melihat data keluhan yang telah disampaikan karena data yang diberikan pelanggan kurang lengkap, sehingga dalam memberikan tanggapan terhadap keluhan petugas membutuhkan waktu yang lama.
4. Pelanggan mengalami kesuliatan ketika ingin melihat histori pembayaran rekening tagihan yang telah dilakukan maupun dibatalkan.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari penelitian ini untuk membangun *e-services* dengan konsep *Customer Relationship Management* (CRM) di PDAM Tirta Raharja.

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari pembuatan aplikasi ini adalah sebagai berikut:

1. Memudahkan pelanggan dalam menyampaikan berbagai macam keluhannya pada bagian terkait dalam PDAM Tirta Raharja.
2. Memudahkan pelanggan dalam memperoleh informasi tentang tanggapan perusahaan terhadap keluhan yang telah disampaikan
3. Memudahkan bagian terkait untuk menindaklanjuti keluhan dan mendapatkan strategi yang akan digunakan untuk meningkatkan pelayanan pelanggan.

4. Menyajikan histori pembayaran tagihan yang dilakukan pelanggan sesuai dengan kebutuhan pelanggan, petugas dan pihak yang berkaitan dengan PDAM Tirta Raharja.

1.4 Batasan Masalah

Batasan-batasan masalah yang ada dalam penelitian ini meliputi:

1. Data yang diolah adalah data pelanggan, data petugas, data golongan, data bagian, data kategori, data cabang, data kategori bagian, data keluhan, data pemeriksaan, data reduksi, data saran, data pengumuman.
2. Metode pendekatan yang digunakan untuk membangun hubungan antara pihak perusahaan dengan pelanggan adalah *Customer Relationship Management (CRM).*
3. Jenis CRM yang digunakan adalah *Collaborative* CRM.
4. Pengguna pada sistem adalah pelanggan yang telah mendaftar pada *e-services*, petugas bagian pelayanan langganan, petugas bagian teknik dan kepala cabang.
5. Keluaran yang dihasilkan berupa informasi mengenai data keluhan, informasi histori tagihan, laporan hasil penanganan keluhan yang telah dilakukan.
6. Sistem yang dibangun adalah berbasis web.
7. Bahasa pemograman yang digunakan untuk membangun *e-services* adalah bahasa pemograman PHP, dan MySQL sebagai database nya.

8. Perangkat Lunak yang digunakan untuk membangun *e-services* adalah Macromedia Dreamweaver CS 5.
9. Metode analisis perangkat lunak yang digunakan adalah metode analisis terstruktur. Alat pemodelan data yang digunakan adalah *flowmap, Entity Relationship Diagram* (ERD) dan untuk menggambarkan model fungsional menggunakan Diagram Konteks dan *Data Flow Diagram* (DFD).

1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan suatu proses yang digunakan untuk memecahkan suatu masalah yang logis, dimana memerlukan data untuk mendukung terlaksananya suatu penelitian. Metodologi penelitian yang akan digunakan yaitu menggunakan metodologi analisis deskriptif, yaitu metode yang menggambarkan fakta-fakta dan informasi dalam situasi atau kejadian secara sistematis, faktual dan akurat.

1.5.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah sebagai berikut :

a. Studi Lapangan

   Studi lapangan adalah cara mengumpulkan data dengan cara melakukan penelitian langsung dengan objek penelitian. Studi lapangan meliputi kegiatan wawancara dan observasi.

1) Wawancara

Wawancara adalah tahap pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab secara langsung dengan pihak terkait.

2) Observasi

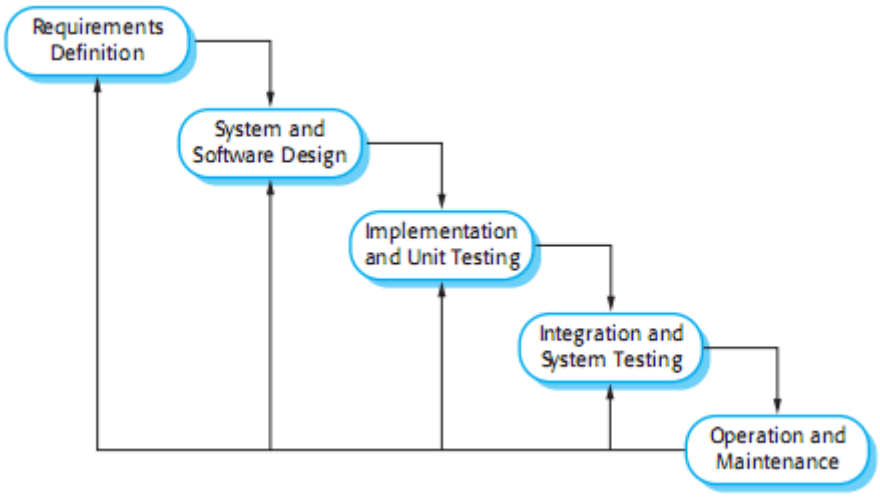
Observasi adalah tahap pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap sistem yang sedang berjalan.

b. Studi Pustaka

Dengan mencari dan mempelajari bermacam – macam literatur yang dibutuhkan untuk membangun aplikasi ini.

1.5.2 Metode Pembangunan Perangkat Lunak

Metode pembangunan perangkat lunak menggunakan model *waterfall*, karena menghasilkan sistem yang terstruktur dengan baik ditiap prosesnya. Proses-proses yang terdapat dalam model *waterfall* dapat dilihat pada gambar 1.1 berikut :



Gambar 1.1 Metode *Waterfall* [12]

Adapun penjelasan dari gambar 1.1 mengenai tahap-tahap pembangunan perangkat lunak yang digunakan diantaranya adalah sebagai berikut :

a. *Requirements definition*

   Requirements definition merupakan tahap mengumpulkan kebutuhan secara lengkap kemudian dianalisis dan didefinisikan kebutuhan yang harus dipenuhi oleh program yang akan dibangun. Fase ini harus dikerjakan secara lengkap untuk bisa menghasilkan desain yang lengkap.

b. *System and software design*

   System and software design merupakan tahap desain yang dikerjakan setelah kebutuhan selesai dikumpulkan secara lengkap.

c. *Implementation and unit testing*

   Implementation and unit testing merupakan tahap desain program yang diterjemahkan ke dalam kode-kode dengan menggunakan bahasa pemrograman yang sudah ditentukan. Program yang dibangun langsung diuji baik secara unit.

d. *Integration and system testing*

   Integration and system testing merupakan tahap penyatuan unit-unit program kemudian diuji secara keseluruhan (*system testing).*

e. *Operation and maintenace*

   Operation and maintenace merupakan tahap mengoperasikan program dilingkungannya dan melakukan pemeliharaan, seperti penyesuaian atau perubahan karena adaptasi dengan situasi sebenarnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan. Sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Berisi pembahasan masalah umum yang menguraikan latar belakang, perumusan masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Berisi pembahasan mengenai PDAM Tirta Raharja, yang meliputi sejarah, visi dan misi, dan hal-hal lain yang menjelaskan tentang perusahaan. Serta menjelaskan tentang landasan teori yang mendukung dalam pembuatan aplikasi *e-services*.

BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Berisi pembahasan mengenai tahapan-tahapan analisis dan perancangan antarmuka sistem yang dibangun.

BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Berisi tentang hasil implementasi dari analisis dan perancangan sistem yang dilakukan.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi mengenai kesimpulan dari keseluruhan pembahasan dan saran-saran terhadap pengembangan penelitian lebih lanjut.