BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PDAM Tirta Raharja didirikan pada tahun 1926 dengan nama *water leiding bedrijf***,** yang awalnya diperuntukan memenuhi kebutuhan air bersih bagi komunitas Belanda yang berada di wilayah Cimahi dan Lembang. Hingga pada perkembangannya, pada tahun 1977 disyahkan dengan keputusan Gurbernur Tingkat I Jawa Barat No. 510/HK/001/SK/77, perusahaan ini kemudian ditetapkan menjadi Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bandung, serta mengalami perubahan terakhir kalinya melalui Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Bandung N0.5 Tahun 2005 menjadi PDAM Tirta Raharja Kabupaten Bandung.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Rani Susanto S.Kom, selaku staf bagian IT, kendala yang sekarang di hadapi yaitu data yang dimasukan masih dilakukan dengan cara ditulis tangan dan itu membutuhkan tenaga dan waktu yang cukup terbuang, oleh karena itu PDAM TIRTA RAHARJA membutuhkan sebuah media untuk mempermudah memasukan data agar proses tersebut dapat dilakukan secara *computerise* agar dapat mempermudah serta meringankan kerja pegawai.

Solusi yang diusulkan untuk menangani permasalahan adalah dengan membuat *website* yang selain berfungsi untuk mempermudah pegawai lapangan dan juga bagi pegawai kantor PDAM Kabupaten Bandung akan menghemat penggunaan waktu dan biaya dalam memasukkan data keluhan pelanggan ke dalam *database* perusahaan.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada pembangunan *website* keluhan pelanggan PT PDAM TIRTA RAHARJA adalah bagaimana solusi agar informasi keluhan dapat dengan cepat, praktis, dan akurat bagi pegawai yang membutuhkan informasi terkait keluhan pelanggan.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari kerja praktek yang merujuk dari latar belakang yaitu memudahkan petugas dalam memasukan data keluhan pelanggan

1.3.1 Maksud

Maksud dari kerja praktek ini adalah untuk membangun sebuah Website Keluhan pelanggan di PDAM TIRTA RAHARJA Kabupaten Bandung.

1.3.2 Tujuan

Tujuan yang hendak dicapai dalam kerja praktek ini adalah :

1. Memudahkan petugas lapangan dalam memasukan informasi seputar keluhan pelanggan yang terjadi di lapangan.
2. Memudahkan Petugas di kantor pusat dalam hal memasukan data keluhan yang ada dialami pelanggan kedalam *database*.

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan lebih terarah sesuai dengan tujuan penelitian, serta memudahkan dalam pengumpulan dan pengolahan data, analisis serta menarik kesimpulan,maka ruang lingkup penelitian dibatasi dan diasumsikan sebagai berikut :

1. Aplikasi ini hanya sebatas memberikan informasi.
2. Untuk perbaikan kerusakan yang dialami pelanggan harus dilakukan dengan mendatangi kediaman pelanggan.
3. Aplikasi yang digunakan adalah aplikasi berbasis web.
4. Software pendukung yang digunakan dalam membuat aplikasi antara lain :
   a. Adobe Dreamweaver CS6 sebagai php editor,
   b. Adobe Photoshop CS6 sebagai image editor,
   c. WAMPP 5.3.8

1.5 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif, yaitu memaparkan permasalahan melalui analisis dari hasil studi literatur dan studi lapangan, sehingga tercipta gambaran mengenai permasalahan untuk

mempermudah menggambarkan permasalahan, dilakukan dua tahap yaitu, tahap pengumpulan data dan tahap pembuatan perangkat lunak yang dapat diuraikan sebagai berikut :

I.5.1 Pengumpulan Data

Langkah - langkah untuk menyelesaikan kerja praktek ini adalah :

1. Studi literatur dari buku-buku, majalah, artikel dan internet.
2. Wawancara, menanyakan kepada beberapa sumber yang terpercaya, untuk memberikan masukan-masukan yang penting bagi pelaksanaan kerja praktek.
3. Perancangan, merealisasikan rancangan aplikasi yang telah disusun.
4. Pembuatan program menggunakan PHP, dreamweaver, wamp.
5. Pengujian, melakukan pengujian terhadap aplikasi yang dibuat disesuaikan dengan perancangan.
6. Implementasi, mengimplementasikan hasil perancangan yang dibuat menjadi tampilan program yang menarik.

1.5.2 Pengembangan Perangkat Lunak

Metode yang digunakan dalam pengembangan perangkat lunak adalah metode *waterfall*. Alur dari metode *waterfall* dapat dilihat pada Gambar 1.1. Penjelasan dari alur metode *waterfall* ini adalah sebagai berikut :

a. Analisis

   Analisis adalah metode untuk menganalisis hal-hal yang diperlukan dalam pelaksanaan pembangunan perangkat lunak. Langkah ini merupakan analisis terhadap kebutuhan *software,* dan metode untuk mengadakan pengumpulan data dengan melakukan wawancara dengan pegawai bagian IT.

b. Perancangan

   Proses perancangan merupakan lanjutan dari proses analisis . Metode ini akan menghasilkan dokumen user requirement atau bisa dikatakan sebagai data yang berhubungan dengan keinginan user dalam pembuatan software,

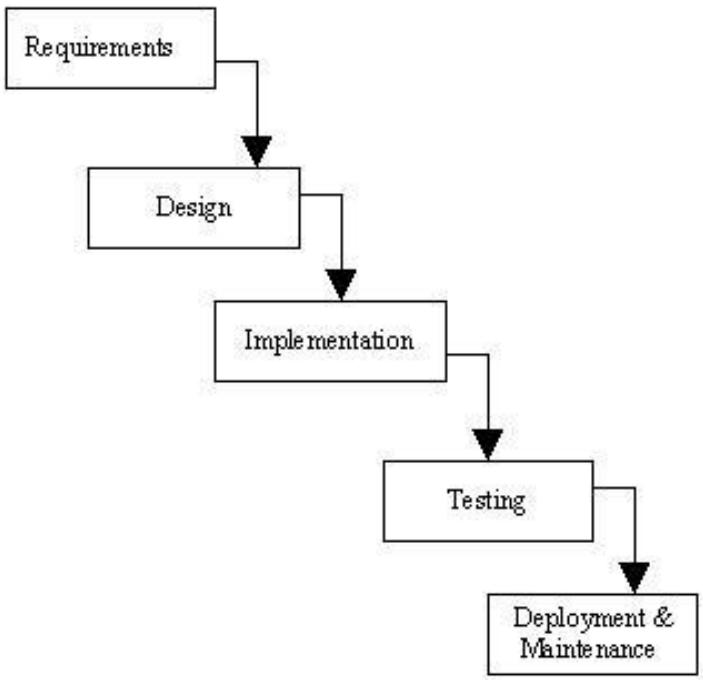
termasuk rencana yang akan dilakukan.Dalam tahapan ini penerjemahan dari data yang dianalisis kedalam bentuk yang mudah dimengerti oleh user.

c. Implementasi

Perangkat lunak mulai dimplementasikan, memberikan pelatihan, dan diuji kelayakannya. Apakah sudah memenuhi kebutuhan yang sudah didefinisikan sebelumnya, masih ada atau tidaknya kesalahan-kesalahan yang terdapat dalam perangkat lunak tersebut. Tahapan ini mengimplementasikan perangakat lunak yang akan dibuat perancangan membuat coding sesuai dengan yang telah diterapkan.

d. Pengujian

Pengujian dilakukan setelah perangkat lunak yang dibuat selesai maka perangkat lunak akan diuji kelayakannya, apakah sesuai dengan permintaan yang diinginkan oleh pihak yang bersangkutan.



Gambar 1. 1 Gambar Metode *Waterfall*

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada laporan kerja praktek ini terbagi menjadi beberapa bab yang dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang permasalahan, rumusan masalah, batasan masalah, maksud dan tujuan penelitian, metode penelitian serta sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas sejarah dan profil perusahaan yang ditinjau, dalam pembahasan ini juga disertakan logo instansi, struktur organisasi dan badan hukum yang bersangkutan.

BAB 3 PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang apa saja yang telah dilakukan dalam melaksanakan selama kerja praktek.

BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan tahapan menyimpulkan semua laporan yang berdasarkan pelaksanaan dari kerja praktek yang telah di laksanakan, dalam tahap ini juga terdapat saran yang kami berikan untuk PDAM Tirta Raharja.