BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pelayanan terhadap pelanggan yang kurang baik akan membuat hubungan antara perusahaan dengan pelanggan akan menjadi kurang harmonis , hal ini akan berdampak pada menurunnya nilai pendapatan dan juga pandangan perusahaan dimata pelanggan. Salah satu yang menjadi perhatian adalah keluhan pelanggan yang ditangani dengan kurang baik, seperti respon yang lambat untuk ditindak lanjuti, keluhan yang datang berulang ke perusahaan dan yang menjadi perhatian lebih adalah keluhan yang tidak dilayani.

Hal-hal tersebut terjadi karena tidak adanya suatu sistem yang dapat mendokumentasikan dan mengelola keluhan pelanggan dengan baik, sehingga muncul beberapa persepsi yang saling menyudutkan baik itu dari sisi pelanggan maupun dari sisi perusahaan. Pelanggan memiliki persepsi bahwa keluhan yang mereka laporkan kepada bagian pelayanan langganan hanya dicatat saja untuk keperluan dokumentasi sedangkan perusahaan yakni bagian pelayanan langganan berpersepsi jika setiap keluhan yang diterima pasti akan ditindak lanjuti kelapangan. Kedua persepsi itu muncul karena bukti pemeriksaan tidak diterima oleh bagian pelayanan langganan maupun oleh pelanggan, bukti yang dimaksud adalam form BAPP (Berita Acara Pemeriksaan / Perbaikan Sambungan) yang selanjutnya akan disebut dengan Form BAPP.

Form BAPP merupakan prosedur pemeriksaan atau perbaikan ketika melakukan survei ke lapangan, namun yang terjadi saat ini bagian teknik terkadang tidak selalu

membawa form tersebut ketika melakukan survei ke lokasi sehingga dalam melakukan pemeriksaan atau perbaikan bagian teknik cenderung melakukan pemeriksaan atau perbaikan secara penglihatan bukan secara prosedur yang sudah ditetapkan, lalu bagian teknik juga tidak langsung memberikan form BAPP tersebut kepada bagian pelayanan langganan ketika proses pemeriksaan telah selesai dilakukan dan cenderung untuk menumpuk form BAPP sehingga status keluhan yang seharusnya sudah selesai masih berstatus proses, hal ini juga yang membuat pelanggan melakukan keluhan berulang, pelanggan beranggapan bahwa keluhan yang mereka laporkan belum ditindak lanjuti serta tidak mendapatkan respon yang baik ketika sudah melaporakan keluhannya.

Oleh karena itu PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Tirta Raharja yang selanjutnya akan disebut PDAM Tirta Raharja sebagai perusahaan penyedia air minum yang merupakan layanan publik yang berkaitan dengan hajat hidup orang banyak, memiliki interaksi atau pelayanan yang bersifat lebih krusial dan dituntut untuk memberikan tingkat pelayanan atau respon yang baik kepada pelanggan. Pelayanan yang baik secara tidak langsung akan meningkatkan kepercayaan perusahaan dimata pelanggan dan akan menjadi tolak ukur untuk perusahan-perusahaan lainnya dalam mengelola pelanggan dengan baik dan sesuai dengan prosedur.

Dari banyaknya keluhan pelanggan yang masuk ke PDAM Tirta Raharja, terdapat satu tahapan proses yang membutuhkan verifikasi atau survei suatu keluhan teknis ke lokasi sebenarnya untuk memastikan jenis masalah dan siapa yang tepat untuk menyelesaikan masalah tersebut. Berdasarkan latar belakang dan masalah yang telah penulis paparkan diatas maka penulis bermaksud untuk membuat sistem dengan judul : “Sistem Survei Keluhan Pelanggan Pada PDAM Tirta Raharja Kabupaten Bandung”

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Pada pelaksanaan penelitian dilapangan, penulis menemukan beberapa masalah yang dihadapi oleh perusahaan. Beberapa masalah yang dihadapi diantaranya adalah :

1. Form BAPP tidak selalu dibawa oleh bagian teknik ketika melakukan proses pemeriksaan atau perbaikan
2. Proses pemeriksaan atau perbaikan tidak disertai dokumentasi atau bukti tertulis maupun bukti fisik
3. Bagian Teknik tidak langsung memberikan form BAPP kepada bagian pelayanan langganan ketika proses pemeriksaan telah selesai dilakukan dan cenderung untuk menumpuk form BAPP
4. Proses pemeriksaan/survei yang berjalan kurang efisien karena terjadinya proses pending antar bagian baik itu dari pelanggan, bagian pelayanan langganan dan bagian distribusi/teknik.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana mengelola BAPP agar dapat dengan mudah dibawa oleh Bagian Teknik ketika melakukan proses pemeriksaan kelapangan.
2. Bagaimana mendokumentasikan proses pemeriksaan keluhan pelanggan yang terjadi dilapangan.
3. Bagaimana mempercepat proses distribusi BAPP antara Bagian Teknik ke Bagian Pelayanan Langganan.
4. Bagaimana merancangan sebuah sistem yang mempermudah proses pemeriksaan dilapangan.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dilaksanakannya peneltian ini ialah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan jenjang Strata 1 Program Studi Sistem Informasi, sekaligus untuk menganalisis sistm kerja yang ada di perusahaan PDAM Tirta Raharja.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Mempernudah proses pengelolaan form BAPP agar mudah digunakan atau dibawa ke lapangan pada saat proses pemeriksaan atau perbaikan
2. Mendokumentasikan proses pemeriksaan atau perbaikan sebagai bukti untuk dijadikan laporan kepada pelanggan
3. Mempercepat proses distribusi form BAPP dari bagian teknik ke bagian pelayanan langganan
4. Merancang suatu sistem yang komunukatif dan informatif untuk mempermudah proses pemeriksaan dilapangan

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat baik secara praktis maupun akademis, adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Kegunaan Praktis

   Bagi perusahaan , hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang berguna untuk melayani keluhan pelanggan dengan baik dan terkontrol, dan untuk penulis seluruh rangkaian kegian dan hasil penelitian diharapkan dapat mengetahui prosedur penanganan keluhan pelanggan dan prosedur penindak lanjutinya.
2. Kegunaan Akademis

   Bagi universitas, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dokumen akademik yang berguna untuk dijadikan acuan bagi sivitas akademika.

1.5 Batasan Masalah

Penelitian ini difokuskan pada bebarapa batasan masalah , diantaranya :

1. Sistem *back end* survei yang dirancang hanya dapat diakses oleh tiga user yaitu *Administrator* yang bertugas untuk mengelola data pelanggan dan data petugas, sedangkan Bagian Teknik dan Bagian Pelayanan Langganan betugas untuk mengelola data keluhan dimulai dari Bagian Pelyanan Langganan yang mengirimkan data keluhan kepada Bagian Teknik, kemudian Bagian Teknik menunjuk petugas yang bertugas dilapangan untuk melakukan survei pemeriksaan.
2. Sistem *front end* survei yang dirancang hanya dapat diakses oleh Bagian Teknik.
3. Sistem survei ini hanya mengelola pemeriksaan keluhan pelanggan yang dilaporakan kepada Bagian Pelayanan Langganan melalui sistem *Customer Relationship Management.*
4. Sistem survei ini belum terintegrasi dengan sistem *Customer Relationship Management,*sehingga masih menggunakan *dummy* data.
5. Data pemeriksaan yang dilakukan survei pemeriksaan merupakan data yang sudah dikirimkan oleh Atasan Bagian Teknik dan dilakukan proses *download* oleh petugas teknik yang bertugas dilapangan
6. Pemeriksaan yang dilakukan pada sistem survei ini berdasar kepada form pemeriksaan BAPP.
7. Sistem survei memerlukan jaringan internet untuk proses transaksi data keluhan.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Pada pelaksanaan kegiatan penelitian ini berlokasi di PDAM Tirta Raharja yang beralamat di Jl. Kolonel Masturi, Km. 3, Jawa Barat 40511 , Kabupaten Bandung Barat, penelitian berlangsung pada tanggal 20 Maret s.d. 30 Mei 2017.

Tabel 1.1 Kegiatan Penelitian

No	Aktivitas	2017															
		Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengumpulan Data																
	Obervasi																
	Wawancara																
2.	Membangun Prototype																
	Analisis Dokumen																
	Analisis Kebutuhan Sistem																
	Peracangan Sistem																
	Coding																
3.	Menguji Prototype																
	Pengujian Black Box																
4	Implementasi Sistem																
	Instalasi																
	Evaluasi Sistem																

1.7 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah,identifikasi, dan rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan masalah, lokasi dan waktu penelitian serta membahas juga tentang sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang kutipan dan berbagai teori-teori penunjang penelitian untuk memperkuat tema yang diambil oleh penulis yaitu Sistem Survei Keluhan Pelanggan pada PDAM Tirta Raharja sebagai bahan referensi untuk merancang sistem yang baru.

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang sejarah singkat perusahaan beserta atribut didalam nya, dan di bab ini penulis mulai membahas tentang metode yang digunakan untuk meneliti, dan penulis juga akan menjabarkan tentang sistem yang sedang berjalan di perusahaan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang pengembangan dan perancangan sistem yang akan di buat oleh penulis berdasarkan kebutuhan *user* dan hasil dari analisis sistem yang sedang berjalan di perusahaan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari hasil laporan yang telah dibuat oleh penulis dan juga saran sebagai evaluasi sistem yang sudah di rancang oleh penulis.