

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pemanfaatan teknologi secara nyata yaitu adanya aplikasi *soft computing* (Hanif Al Fatta, 2007) yang dapat membantu meningkatkan kinerja kerja seseorang dalam bekerja atau mengatasi permasalahan sehari-hari. Berkembangnya media komputer dan teknologi informasi, maka proses pengelolaan dan penguasaan sistem informasi manajemen pada perusahaan semakin kompleks, perusahaan harus menyesuaikan dengan perkembangan teknologi yang ada. Setiap perusahaan hendaknya memiliki sistem informasi yang baik terutama pada Sistem Pengelolaan Basis Data (SPBD) (Kusrini, 2007), dalam hal ini pengelolaan data administrasi pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Halmahera Selatan Maluku Utara, karena keberhasilan sebuah perusahaan dipengaruhi oleh penerapan strateginya agar memperoleh pasar yang diinginkan serta dapat meningkatkan jumlah konsumennya dari tahun ke tahun.

Diharapkan setiap orang dalam perusahaan harus memiliki *sense of service* (M. Suyanto, 2007: Strategic Management) yang artinya bahwa kepuasan pelanggan merupakan tanggung jawab setiap orang dalam perusahaan bukan tanggung jawab individu yang menangani bidang-bidang berhubungan dengan yang terkait dalam hal ini bagian pelanggan. Untuk mengantisipasi hal ini maka

dalam pengelolaan dasar-dasar informasi yang ada harus memanfaatkan kehandalan komputer, sehingga bisa mengintegrasikan bagian atau unit yang terkait.

Dari sistem yang ada pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Halmahera Selatan Maluku Utara dirasa perlu untuk mengadakan peningkatan dalam manajemen pemasarannya, dalam hal ini memerlukan sebuah aplikasi sistem informasi yang dapat memenuhi seluruh kebutuhan bagian administrasi pelanggan khususnya, diantaranya pendataan pelanggan dan karyawan, transaksi pembayaran, daftar tunggakan/jatuh tempo, regulasi tarif biaya, data instalasi dan laporan yang akan tersimpan dalam suatu *database* sehingga akan ada banyak data yang dapat disimpan, dengan ini informasi yang dihasilkan sangat membantu sistem pelayanan pada konsumen dan memajukan perusahaan tersebut dimasa yang akan datang.

Penulis mengangkat daerah Propinsi Maluku Utara dikarenakan penulis berasal dari daerah tersebut. Sebagai putra daerah, penulis ingin mengembangkan dan meningkatkan kualitas dan kuantitas daerah Propinsi Maluku Utara terutama di Kabupaten Halmahera Selatan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas yang meliputi latar belakang maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut :

Bagaimana membuat sistem administrasi pelanggan terkomputerisasi yang akurat, tepat waktu, dan relevan ?

### 1.3 Batasan Masalah

Dari uraian rumusan masalah diatas akan dibentuk suatu program aplikasi dengan judul “ Sistem Pengelolaan Data Administrasi Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Halmahera Selatan Maluku Utara” dengan batasan masalah pada proses pengelolaan data administrasi pelanggan yang menghasilkan data sebagai berikut :

1. Laporan pelanggan (pembayaran per pelanggan).

Pengolaan data pelanggan yang meliputi proses input data meter langganan, pembayaran rekening air bulanan dan pembayaran pendaftaran baru yang akan ditampilkan atau menghasilkan laporan per pelanggan dan dapat dilihat sesuai jangka waktu tertentu.

2. Laporan pembayaran rekening air pelanggan.

Pengolaan data pelanggan yang meliputi proses input data meter langganan, pembayaran rekening air bulanan dan pembayaran pendaftaran baru yang akan ditampilkan atau menghasilkan laporan pembayaran keseluruhan pelanggan dan dapat dilihat sesuai jangka waktu tertentu.

3. Laporan jatuh tempo pelanggan.

Pengolaan dan penampilan data pelanggan yang belum melakukan pembayaran rekening air bulanan (menunggak).Data ditampilkan sesuai tunggakan diantaranya tunggakan satu bulan, dua bulan, tiga bulan, empat bulan dan empat bulan keatas.

#### 4. Laporan instalasi pelanggan.

Pengolaan dan penampilan data pelanggan yang sedang melakukan pembayaran pemasangan baru dan tunggakan. Data dapat ditampilkan sesuai jangka waktu dan kategori instalasi diantaranya pemasangan baru untuk pelanggan baru, pemasangan segel untuk pelanggan yang menunggak satu sampai empat bulan dan pemutusan untuk pelanggan yang menunggak empat bulan keatas.

#### 5. Laporan Kecamatan

Pengolaan data pelanggan yang meliputi proses input data meter langganan, pembayaran rekening air bulanan dan pembayaran pendaftaran baru yang akan ditampilkan atau menghasilkan laporan per pelanggan di kecamatan tertentu dan dapat dilihat sesuai jangka waktu tertentu.

### 1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Salah satu tujuan didirikannya Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer "STMIK AMIKOM" Yogyakarta, yaitu untuk mempersiapkan tenaga-tenaga ahli siap pakai dalam dunia bisnis, maka kurikulum diakhiri dengan studi yang mengadakan penelitian lapangan sebagai langkah nyata praktek mahasiswa dalam dunia kerja, sehingga menambah pengalaman dan wawasan dalam dunia usaha.

#### 1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tujuan utama atau tujuan intitusionalnya yaitu sebagai salah satu syarat utama kelulusan program sarjana pada Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer “STMIK AMIKOM” Yogyakarta. Adapun tujuan lainnya sebagai berikut :

1. Mengetahui bagaimana mekanisme sistem pengolahan data administrasi pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Halmahera Selatan Maluku Utara.
2. Mendapatkan pengalaman dan pengetahuan langsung di instansi tempat melakukan penelitian.
3. Merealisasikan segala ilmu yang telah di dapatkan selama melakukan studi di bangku kuliah.
4. Membantu mengembangkan sistem yang berjalan pada umumnya, serta memberikan sumbangsi bagi usaha pengembangan perusahaan dalam bidang sistem informasi manajemen dan penerapan teknologi komputer.

#### 1.4.2 Manfaat Penelitian

Dari uraian-uraian diatas didapatkan beberapa manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat bagi penulis  
Menambah pengalaman dan pengetahuan yang telah diperoleh di bangku kuliah dan menerapkannya dalam dunia kerja.

## 2. Manfaat bagi instansi

Membantu pelaksanaan kerja di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Halmahera Selatan Maluku Utara untuk meningkatkan pelayanan dan kualitas kerja yang efektif bagi instansi khususnya.

## 3. Manfaat bagi pelanggan

Mempermudah pelanggan dalam proses pembayaran. Dengan sistem yang akan dibangun, pembayaran akan menjadi lebih cepat dan efektif.

### 1.5 Metode Penelitian

Penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data yaitu :

1. Pengamatan (*Observation*) : metode pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian.
2. Tanya jawab (*Interview*) : metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab secara lisan saling berhadapan langsung antara pihak yang memberi informasi dengan pihak yang meminta informasi.
3. Kearsipan (*Documentation*) : metode pengumpulan data berdasarkan dokumen-dokumen yang telah ada untuk dilakukan analisis.
4. Kepustakaan (*Library*) : metode pengumpulan data menggunakan pustaka-pustaka yang telah ada untuk digunakan sebagai referensi atau bahkan digunakan sebagai bahan pembandingan.

## 1.6 Sistematik Penulisan

Untuk memudahkan dalam memahami laporan skripsi, digunakan sistematik penulisan yang terdiri dari 5 bab, yaitu :

### BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini didalamnya menjelaskan tentang gambaran suatu penelitian yang terdiri dari ; latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

### BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini merupakan bagian yang menjadi landasan teori. Teori-teori yang tercantum dalam bab ini : definisi sistem, definisi informasi, definisi sistem informasi, definisi SIM, definisi administrasi, metodologi pengembangan system (*Metode Waterfall*), konsep pemodelan sistem, konsep basis data, komponen perangkat web, *aplikasi web programming*, dan *software* yang di gunakan.

### BAB III : ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini menjelaskan tentang Sistem Administrasi Konvensional di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Hal-Sel Maluku Utara, analisis kelemahan, kebutuhan dan kelayakan sistem, perancangan sistem dengan beberapa diagram UML : *use case diagram*, *actifity diagram*, *class diagram*, dan *sequence diagram*, serta *flowchar system* dan perancangan antarmuka.

### BAB IV : IMPLEMENTASI

Bab ini mencantumkan tentang analisis kerja dari perangkat lunak. Pada bagian ini mengulas analisis hasil pengujian terhadap sistem yang dibandingkan dengan kebenaran dan kesesuaiannya dengan kebutuhan perangkat lunak yang

telah dituliskan pada bagian sebelumnya. Implementasi mencakup pemrograman, pengujian sistem dan pemeliharaan sistem.

#### BAB V : PENUTUP

Bab ini mencantumkan saran dan kesimpulan. Membuat kesimpulan-kesimpulan yang merupakan rangkuman dari hasil analisis kinerja pada bagian sebelumnya dan saran yang perlu diperhatikan berdasarkan keterbatasan yang ditemukan dan asumsi-asumsi yang dibuat selama pembuatan sistem.

