

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era Global ini perkembangan teknologi informasi tumbuh dengan pesat mulai dari perangkat keras, perangkat lunak komputer sampai dengan alat komunikasi lainnya. Adanya perkembangan ini mengakibatkan teknologi informasi semakin banyak digunakan segala aspek termasuk dalam perusahaan. Dalam menghadapi persaingan dan untuk memenuhi kebutuhan informasi sebagai sumber daya perusahaan maka perusahaan dituntut untuk membuat sebuah sistem informasi yang baik dan berkualitas tinggi dengan sistem informasi tersebut diharapkan mampu meningkatkan kinerja perusahaan dan membantu pimpinan dalam mendapatkan informasi berkualitas, akurat, tepat waktu dan relevan.

Pertumbuhan perekonomian memberikan efek positif pada kebutuhan informasi yang mudah, cepat, akurat dan murah. Dengan dukungan teknologi komunikasi yang tersedia saat ini semua kebutuhan tersebut sangat mungkin untuk diwujudkan. Banyaknya pengguna sarana komunikasi menjadikan biaya operasional dan investasi komunikasi lebih murah karena ditanggung secara bersama-sama oleh para pemakainya.

Perusahaan Daerah Air Minum Kota Madiun adalah sebuah perusahaan penyedia air bersih untuk masyarakat wilayah Kota Madiun. Jumlah pelanggan hingga saat ini melebihi 28.000 pelanggan dan tentunya akan terus bertambah seiring dibukanya perumahan-perumahan baru di wilayah Kota Madiun.



Sementara ini informasi tagihan pemakaian air oleh pelanggan dilayani langsung di kantor-kantor PDAM Kota Madiun atau melalui call center pada nomor khusus yang telah disediakan. Dengan kondisi ini tentunya pelayanan memiliki beberapa batasan tentang waktu, tempat dan kapasitas pelayanan.

Berlandaskan dari kondisi tersebut di atas maka perlu adanya bentuk layanan dengan konsep dan motif yang baru yaitu melalui SMS Pelanggan. Dengan demikian informasi tagihan dan pengaduan dari pelanggan tidak lagi dibatasi oleh waktu dan tempat, dan tentunya akan mampu memberi layanan yang jauh lebih banyak dalam waktu yang singkat.

B. Pokok Permasalahan

Meningkatnya pelayanan dari pelanggan sudah menjadi tuntutan terhadap perusahaan agar kepercayaan dapat meningkat serta komitmen pelanggan untuk melaksanakan kewajiban membayar tagihan tepat waktu dapat terlaksana. Untuk meningkatkan layanan pelanggan khususnya untuk informasi tagihan dan pengaduan pelanggan ini dengan memanfaatkan teknologi informasi dan teknologi komunikasi yang ada saat ini. Selama ini informasi tagihan dan pengaduan pelanggan ditangani langsung oleh operator atau petugas customer service di kantor pusat dan cabangnya.

Dari pelaksanaan pelayanan pelanggan yang berjalan saat ini menimbulkan beberapa permasalahan sebagai berikut :

- Keterbatasan waktu pelayanan hanya diberikan pada saat jam dan hari kerja.

- Memerlukan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan informasi tagihan karena masih mencari dari database.
- Karena waktu yang lama mengakibatkan antrian permintaan informasi, menyebabkan ketidaknyamanan bagi pelanggan.
- Meskipun sumber data dari database terkadang terjadi salah baca dari operator sehingga akurasi informasi kurang.

C. Batasan Masalah

Mengingat banyaknya permasalahan yang ada dalam perusahaan, maka penulis membatasi penulisan skripsi ini pada SMS pelanggan yang mencakup informasi tagihan serta laporan pengaduan dengan memanfaatkan data yang sudah tersedia pada system yang berjalan.

D. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Strata I pada Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer "AMIKOM" Yogyakarta.

Adapun tujuan penelitian adalah untuk meningkatkan layanan pelanggan dengan memberikan informasi tagihan dan penyaluran pengaduan dengan mudah dan cepat.

E. Metode Penelitian



Untuk melakukan penulisan skripsi ini penulis dalam mengumpulkan data menggunakan beberapa cara, diantaranya sebagai berikut :

1. Data primer

Mengumpulkan data dengan cara langsung mengambil dari sumbernya

a. Metode Interview

Metode interview adalah metode pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab langsung dengan pihak yang terkait dalam penelitian dengan memberikan daftar pertanyaan kepada pihak yang akan diwawancarai terlebih dahulu.

b. Metode Observasi.

Metode observasi adalah metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung terhadap sistem yang berjalan pada bagian yang terlibat dalam pembuatan laporan penggajian.

c. Metode Studi Pustaka.

Metode study pustaka adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membaca buku-buku yang terkait dan mendukung mengenai sistem informasi penggajian.

2. Data Sekunder

Mempelajari dan mengadakan pengamatan dari sumber-sumber data data yang berkaitan dengan masalah yang dihadapi, baik dari buku-buku, literature, dokumentasi, serta data-data yang ada di bagian pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Madiun

F. Metode Analisis Data

- Melihat bagan alir data pada sistem yang berjalan sehingga dapat menunjukkan diagram di dalam program atau prosedur secara logical yang akan dikerjakan
- HIPO sebagai fungsi untuk mendokumentasikan data
- Disain sistem yang baru sebagai perbandingan dengan sistem yang lama, sebelumnya beberapa tahap seperti disain input, disain output, disain laporan, dan disain program computer.

G. Jadwal Riset

Secara garis besar penelitian yang kami lakukan di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Madiun terdiri dari tahapan sebagai berikut :

Table 1.1
Tahapan Kegiatan Penelitian

No	Kegiatan	Bulan I			Bulan II				
1.	Pembuatan proposal	X							
2	Definisi Masalah	X							
3	Observasi		X						
4	Identifikasi Masalah			X					
5	Rancangan sistem			X	X	X			
6	Pembuatan laporan skripsi				X	X	X	X	
7	Pembuatan Software program				X	X	X	X	X

H. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan diperlukan dalam sebuah karya tulis guna memandu pada saat penyusunan serta memudahkan bagi pembaca dalam memahami isi dari

karya tulis itu sendiri. Dalam penyusunan karya tulis ini menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut :

Bab 1. Pendahuluan

- A. Latar belakang masalah
- B. Pokok permasalahan
- C. Batasan masalah
- D. Maksud dan tujuan penelitian
- E. Metode penelitian
- F. Metode analisis data
- G. Jadwal riset
- H. Sistematika penulisan

Bab II. Dasar Teori

- A. Perusahaan Daerah Air Minum
- B. Konsep Dasar Sistem
- C. Siklus Informasi
- D. Konsep Dasar Sistem Informasi
- E. Sistem Informasi Manajemen
- F. Sistem Pengolahan Data
- G. Sistem Pelanggan
- H. Microsoft Visual FoxPro 6.0
- I. Gammu
- J. MySQL

Bab III. Analisis dan Perancangan Sistem

- A. Analisis Masalah
- B. Design Sistem

Bab IV. Pembahasan dan Implementasi

- A. Struktur Program
- B. Pengujian Program
- C. Listing Program
- D. Implementasi

Bab V. Penutup

- A. Kesimpulan
- B. Saran

