

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini banyak badan pemerintah, organisasi, dan perusahaan di dunia menjadikan teknologi informasi (TI) sebagai backbone atau tulang punggung pendukung bagi setiap proses bisnis utama guna mencapai tujuan bisnisnya. Proses bisnis yang berjalan 24/7 membutuhkan TI harus setiap saat siap sedia dan dapat memberikan layanan yang dibutuhkan. TI digunakan untuk meningkatkan produktifitas dan membuat proses bisnis menjadi lebih efektif dan efisien.

Penggunaan teknologi informasi yang menyertainya merupakan sebuah hal yang lumrah dalam sebuah perusahaan. Semakin canggih teknologi yang digunakan maka diharapkan akan membuat sebuah perusahaan tersebut lambat dalam mencapai tujuan-tujuannya.

PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Tirta Bhagasasi Bekasi merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan air bersih masyarakat Bekasi. Dimana terdapat jumlah pelanggan yaitu 211.020 dalam satuan SL (Sambungan Langganan) dan dilayani dengan kantor cabang pelayanan yang berjumlah 22 cabang yang terletak di wilayah Kabupaten Bekasi dan Kota Bekasi.

Berikut adalah data jumlah pelanggan PDAM Tirta Bhagasasi Bekasi :

Tabel 1.1 Daftar Jumlah Pelanggan PDAM Tirta Bhagasasi Bekasi

Tahun	Jumlah Pelanggan (SL)
2007	128.292
2008	134.275
2009	140.495
2010	147.761
2011	153.636
2012	165.885
2013	177.211
2014	188.356
2015	201.467
2016	211.020

Akan tetapi menurut informasi yang berhasil penulis analisis yang terjadi pada sistem pelayanan yang diterapkan oleh PDAM Tirta Bhagasasi perlu adanya perkembangan pelayanan yang lebih baik lagi. Salah satunya untuk mengatasi keluhan atau *complain* pelanggan agar menjadi lebih cepat dan efisien guna dapat terlayani dengan baik.

Untuk mencapai adanya perubahan yang lebih baik lagi terhadap pelayanan yang diberikan maka dibutuhkan sebuah sistem informasi yang dapat membantu pelanggan dalam menyampaikan keluhan atau *complain* serta memudahkan pegawai PDAM Tirta Bhagasasi Bekasi dalam memberikan respon terkait keluhan atau *complain* yang terjadi pada pelanggan tersebut menggunakan teknologi informasi.

Oleh karena itu, perlu adanya sebuah perancangan sistem informasi *Helpdesk Online* berbasis web yang dapat membantu pelanggan dalam menyampaikan keluhan atau *complainnya* sehingga dapat direspon lebih cepat oleh pegawai PDAM Tirta Bhagasasi Bekasi divisi Hubungan Langgan dan Divisi Teknik Distribusi.

Menurut garis besar uraian diatas maka dalam penulisan skripsi ini diberikan judul :

***“PERANCANGAN SISTEM INFORMASI HELPDESK ONLINE
BERBASIS WEB DI PDAM TIRTA BHAGASASI BEKASI”.***

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Proses pengaduan pelanggan mengenai keluhan, kendala dan info tagihan, pelanggan harus melaporkannya secara langsung dengan datang ke Kantor Cabang Pelayanan wilayah terkait.
2. Tidak adanya sistem informasi *helpdesk* yang dapat diakses oleh pelanggan secara *online*.

3. Pegawai PDAM Tirta Bhagasasi Bekasi pada divisi teknik distribusi kesulitan untuk menemui lokasi yang sedang bermasalah tersebut.
4. Sistem kearsipan yang belum terintegrasi dengan baik sehingga menghambat proses pencarian dan penyimpanan data.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka penulis merumuskan permasalahan tersebut adalah bagaimana cara merancang sistem informasi *Helpdesk Online* berbasis *web* ini di PDAM Tirta Bhagasasi Bekasi ?

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada, maka batasan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Hanya terbatas pada sistem informasi *helpdesk* mengenai pengaduan keluhan atau kendala pelanggan dan info tagihan pelanggan.
2. Sistem informasi ini dilengkapi dengan *Mapping* sehingga memudahkan pelanggan untuk memilih lokasi yang sedang mengalami kendala dan pegawai PDAM Tirta Bhagasasi Bekasi dapat dengan mudah menemukan lokasi tersebut.
3. Mengembangkan pengelolaan laporan pengaduan yang *real time*.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari adanya penelitian ini adalah :

- a. Membuat sistem informasi *helpdesk* yang memudahkan pegawai PDAM Tirta Bhagasasi Bekasi dalam menerima pengaduan keluhan atau kendala yang dialami konsumen.
- b. Memberikan kemudahan konsumen dalam mengadukan keluhan yang sedang terjadi.
- c. Membuat sistem informasi *helpdesk* yang mampu memberikan kemudahan dan pembaharuan yang lebih baik bagi Pegawai PDAM Tirta Bhagasasi Bekasi dan Konsumen.

1.6 Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan penulisan diatas, maka diharapkan akan bermanfaat bagi semua pihak, dan manfaat penelitian ini adalah :

- a. Membantu pekerjaan pegawai PDAM Tirta Bhagasasi dalam mengupayakan pelayanan yang baik untuk masyarakat.
- b. Mempermudah masyarakat untuk melakukan pengaduan keluhan yang terjadi.

1.7 Metodologi Penelitian

Dalam penulisan skripsi ini penulis menggunakan metode penelitian sebagai berikut :

1. Metode Wawancara

Dalam metode ini penulis secara langsung bertatap muka dan melakukan tanya jawab dengan pegawai PDAM Tirta Bhagasasi Bekasi yang berhubungan dengan judul skripsi penulis.

2. Analisa Data

Penulis melakukan pengamatan – pengamatan langsung terhadap kegiatan yang berhubungan dengan masalah yang diambil yang kemudian dari pengamatan tersebut dicatat oleh penulis agar dapat diketahui proses dari kegiatan tersebut.

3. Studi Pustaka

Dalam metode ini penulis mengambil data dan keterangan yang diperoleh melalui buku-buku, jurnal, dan literatur-literatur yang berhubungan dengan skripsi yang akan penulis buat.

4. Metode Pengembangan Sistem

Dalam pengembangan sistem informasi *helpdesk* ini, penulis menggunakan metode prototype. Metode Prototype digunakan sebagai salah satu metode siklus hidup sistem yang didasarkan pada konsep model bekerja. Adapaun tujuan dari penggunaan metode ini untuk mengembangkan model menjadi sistem final. Sehingga dengan menggunakan metode prototype ini selain menghemat waktu,

pengembang juga dapat bekerja lebih baik dalam menentukan alternative sesuai dengan kebutuhan pengguna Karena adanya komunikasi yang baik antara pengembang sistem dengan pengguna sistem. Metode prototype ini digunakan mengingat sistem informasi yang akan dibangun bersifat pengembangan dan inovasi agar pegawai PDAM Tirta Bhagasasi Bekasi dan masyarakat dapat mengakses secara online.

5. Metode Perancangan Sistem

Dalam pengembangan sistem *helpdesk* ini, perlu adanya sebuah perancangan sebagai bentuk gambaran dari sistem yang akan dibuat oleh penulis, yaitu Metode *Unified Modeling Language* (UML). *Unified Modeling Language* (UML) adalah himpunan struktur, teknik serta metode untuk pemodelan desain program berorientasi objek dan sekelompok perangkat untuk mendukung pengembangan sistem tersebut. Unified Modelling language (UML) digunakan sebagai Bahasa spesifikasi standar untuk mendokumentasikan, menspesifikasikan dan membangun sistem perangkat.

1.8 Sistematika Penulisan

Agar penulisan skripsi ini lebih terarah satu sama lainnya sehingga memiliki keterkaitan antara satu sama lain sehingga tujuan dari penulisan ini dapat tercapai, maka diperlukan adanya sistematika.

Sistematika penulisan ini terbagi atas lima bagian di mana setiap bab terbagi atas sub bab dan ada pun pembagian bab tersebut sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, maksud dan tujuan penulisan, metode penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini menjelaskan tentang landasan-landasan teori yang berkaitan dengan topik pembahasan, diantaranya adalah konsep dasar sistem, analisa sistem, pengembangan sistem, perancangan sistem, dan peralatan pendukung.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan objek penelitian, analisis sistem berjalan, permasalahan yang terjadi, analisis usulan sistem, analisis kebutuhan sistem.

BAB IV PERANCANGAN SISTEM DAN IMPLEMENTASI

Dalam bab ini menjelaskan tentang proses perancangan sistem, pengujian sistem serta implementasi sistem tersebut.

BAB V PENUTUP

Diakhir bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari penulisan yang telah dibuat dan penulis memberikan saran yang sekiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan sistem selanjutnya.

