

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring berkembangnya zaman pemanfaatan teknologi semakin beragam salah satu bentuknya adalah *handphone*, yang sudah banyak dimanfaatkan oleh masyarakat. Dalam hal ini adalah pemanfaatan fungsi layanan dari SMS (*Short Message Service*) yang ada pada *handphone*, jenis layanan melalui SMS ini sangat beragam, dari jenis layanan informasi sederhana seperti info valas, harga saham, cek nilai akademis, hingga layanan yang cukup kompleks seperti transaksi perbankan melalui SMS.

Himpunan Penduduk Pemakai Air Minum (HIPPAM) Wonokromo Desa Jogodalu dikelola oleh BPH (Badan Pengurus Harian) Desa Jogodalu bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan sarana air bersih. Salah satu kegiatan utamanya adalah memberikan pelayanan terhadap pelanggan. Namun dalam hal ini pelayanan yang dilakukan masih terdapat kekurangan, diantaranya informasi tagihan rekening masih berupa informasi tertulis yang ada di kantor pelayanan, tidak adanya informasi kepada pelanggan ketika saluran air dimatikan dari pusat, dan juga dalam hal pengaduan bila terjadi kerusakan seperti air macet atau pipa bocor membuat pelanggan harus datang ke kantor pelayanan terlebih dahulu, dan penyajian format laporan, surat dan data lainnya masih kurang komunikatif. Sehingga untuk memberikan pelayanan yang lebih baik maka diperlukan suatu pembuatan sistem informasi baru dengan menggunakan fasilitas teknologi informasi yang dapat diakses oleh pelanggan dengan mudah.

Pembuatan sistem informasi baru nantinya diharapkan bisa memberikan solusi dalam hal permasalahan informasi tagihan rekening, informasi adanya perbaikan pipa atau pemberhentian sementara penyaluran air kepada pelanggan serta pengaduan layanan HIPPAM dari pelanggan ke pusat layanan. Peningkatan kualitas pelayanan akan memberikan citra positif pengelola HIPPAM di mata pelanggan, karena dengan SMS *Gateway* pelanggan dapat memperoleh pelayanan dengan mudah dimanapun dan kapanpun dengan biaya yang relatif murah. Melihat pentingnya sistem pelayanan yang baik, maka dibuat penelitian dengan

judul “ Sistem Informasi Pelayanan dan Tagihan Rekening Air Berbasis SMS Gateway (Study kasus HIPPAM Wonokromo Desa Jogodalu, Kecamatan Benjeng, Kabupaten Gresik) ”.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun perumusan masalah yang akan dibahas adalah :

1. Bagaimana Implementasi SMS Gateway sebagai sarana pemberitahuan informasi kepada pelanggan HIPPAM Wonokromo.
2. Bagaimana membuat sistem informasi yang bisa mempermudah proses administrasi HIPPAM Wonokromo.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Membantu dan memudahkan sistem pelayanan tagihan rekening air, pengaduan pelanggan dan informasi perbaikan HIPPAM Wonokromo berbasis SMS Gateway.
2. Mengefisiensikan fungsi administrasi yang mampu menyediakan informasi yang dibutuhkan bagi HIPPAM Wonokromo.

1.4 Batasan Masalah

Rumusan masalah diatas dibatasi beberapa hal sebagai berikut ;

1. Penggunaan SMS Gateway terbatas pada Informasi tagihan rekening, informasi jadwal perbaikan pipa, dan informasi pengaduan pelanggan.
2. Dalam penelitian ini tidak membahas tentang pembiayaan produksi HIPPAM dan pembiayaan pembuatan SMS Gateway.
3. Penggunaan SMS Gateway yang berbasis open source dan untuk transmisi data SMS tergantung pada kualitas jaringan seluler yang berperan penting dalam proses pengiriman pesan SMS.

1.5 Metodologi Penelitian

Untuk penyusunan skripsi digunakan metodologi penelitian agar dalam mendapatkan data yang obyektif dari hasil suatu penelitian, dalam hal ini baik yang bersifat teoritis adalah :

- a. Studi literatur
Merupakan suatu argumen singkat yang telah digambarkan dan telah ditetapkan sebagai topik kemudian dijabarkan secara kronologi dan tematis.
- b. Observasi lapangan
mengumpulkan data dan keterangan dengan terjun langsung dalam kegiatan riset pada bagian yang berhubungan dalam pengelolaan HIPPAM Wonokromo.
- c. Analisis permasalahan
Merupakan teknik menganalisis masalah apa yang dapat terjadi pada sistem HIPPAM Wonokromo.
- d. Desain sistem
Merupakan penggambaran, dan pembuatan sketsa atau pengaturan dari beberapa terpisah ke dalam satu kesatuan yang utuh dan berfungsi.
- e. Implementasi
Merupakan tahap penerapan sistem supaya dapat dioperasikan. Pada tahap ini dijelaskan mengenai, Implementasi Perangkat Lunak, Implementasi Perangkat Keras, Implementasi Basis Data , Implementasi Instalasi Program , Penggunaan Program dan Implementasi Antar Muka.
- f. Pengujian
Yaitu proses pengujian dan analisa kevalidan dari perangkat lunak yang dihasilkan untuk menghindari kesalahan-kesalahan yang diakibatkan oleh kesalahan *procedure* dan bukan karena *human error*.
- g. Penulisan laporan
Merupakan tahap akhir dari suatu penelitian dan merupakan hasil akhir yang diwujudkan dalam bentuk karya tulis ilmiah.

1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

Dalam sistematika penulisan ini terdapat pembahasan yang tersusun dalam beberapa kelompok sehingga mempermudah dalam memahami maksud dan tujuan penulisan laporan skripsi ini. Sistematika penulisan laporan skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bagian ini memuat uraian tentang studi pustaka terhadap teori-teori yang mendasari penelitian dan penulisan skripsi. Disamping itu dilakukan juga studi pustaka hasil-hasil penelitian.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Bagian ini memuat uraian tentang metode analisis kebutuhan perangkat lunak dan kebutuhan sistem sistem yang akan dibangun. Selain itu juga memuat uraian tentang perancangan perangkat lunak yang akan diimplementasikan.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

Bagian ini memuat sistem yang sudah dibuat dan menganalisa jalannya sistem tersebut.

BAB V PENUTUP

Bagian ini memuat kesimpulan dari implementasi perangkat lunak dan saran yang memuat catatan penting selama pelaksanaan penelitian.

LAMPIRAN