

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar belakang

Perkembangan teknologi saat ini sangat berpengaruh bagi setiap perusahaan untuk terus memperbaiki kualitas layanan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, salah satunya yaitu Perusahaan Daerah Air Minum atau yang sering kita sebut PDAM. PDAM sendiri telah memanfaatkan kemajuan teknologi untuk meningkatkan efisien dan efektifitas layanan melalui 12 sistem monitoring dan aplikasi mulai dari monitoring karyawan, tagihan, *e-office*, *Geographic Information System* (GIS), Distrik Meter Area (DMA) dan sebagainya. Tetapi tidak semua PDAM sudah menggunakan semua teknologi tersebut, contohnya di PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik masih ada yang belum terkomputerisasi atau belum tersentuh teknologi.

PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik adalah salah satu Perusahaan Daerah Air Minum yang diberi tugas mengelola air bersih untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Kabupaten Gresik yang tersebar baik didalam kota maupun dipedesaan. Dalam menjalankan tugas tersebut PDAM banyak menghadapi kendala di lapangan seperti air mati, pipa bocor, dan masih banyak lagi. Hal ini membuat pelanggan merasa kurang nyaman. Dari permasalahan yang timbul maka pelanggan mengajukan pengaduan ke PDAM bagian *Customer Service* (CS) yang bertugas mencatat serta menginformasikan pengaduan pelanggan kepada kepala teknisi di kantor cabang PDAM terdekat dari lokasi.

Dalam proses pencatatan yang masih secara manual membuat kinerja dari *Customer Service* kurang maksimal dalam mencatat serta menginformasikan kepada kepala teknisi dikarenakan pertama harus menghubungi kepala teknisi di cabang satu persatu saat ada pengaduan dari pelanggan, kedua terkadang ada saja pengaduan yang lupa dilaporkan, ketiga resiko catatan hilang ataupun rusak lebih besar, keempat dalam mencatat bisa saja terlewat tidak tercatat.

Dengan adanya permasalahan diatas muncul sebuah solusi untuk mengatasinya maka perlu dikembangkan suatu system untuk mempermudah kinerja *Customer Service* dalam mencatat serta menginformasikan pengaduan.

Pada saat proses praktek yang dilakukan di PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik untuk membantu meminimalisir permasalahan yang ada maka dibuatlah sebuah Sistem Pencatatan Pengaduan PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik berbasis web yang diharapkan system tersebut bisa menjadi solusi terbaik dari permasalahan yang ada.

## **1.2 Materi Tugas Khusus**

Berdasarkan latar belakang diatas, materi tugas khusus yang dilakukan adalah membuat pencatatan serta penginformasian pengaduan kepada kepala teknisi di kantor cabang terdekat dari lokasi. Untuk merancang sistem Pencatatan Pengaduan PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik materi yang dibutuhkan adalah my sql, php, Html, JavaScript dan Css.

## **1.3 Waktu dan Tempat Tugas Khusus**

Kerja praktek ini dilaksanakan selama 1 (satu) bulan yaitu pada :

Tanggal : 01 September 2021 – 01 Oktober 2021

Tempat : PERUMDA Giri Tirta Kabupaten Gresik

Alamat : Jl.Raya Permata Perum Graha Bunder Asri No.07, Kembangan,  
Suci, Kec. Gresik, Kab. Gresik

## **1.4 Maksud dan Tujuan Tugas Khusus**

Maksud dan tujuan dari kerja praktek ini adalah untuk memberikan sebuah sistem yang memudahkan pencatatan serta penginformasian kepada kepala teknisi di kantor cabang PERUMDA Giri Tirta Kabupaten Gresik.

## **1.5 Sistematika Penulisan Laporan**

Adapun sistematika penulisan laporan kerja praktek ini adalah sebagai berikut:

**BAB I : PENDAHULUAN**

Membahas tentang latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, materi kerja praktek, maksud dan tujuan, manfaat kerja praktek, metode kegiatan serta sistematika penulisan.

**BAB II : TEMPAT KERJA PRAKTEK**

Membahas gambaran umum tempat kerja praktek meliputi sejarah berdiri, visi dan misi serta struktur organisasi.

**BAB III : ANALISIS DAN DESAIN SISTEM**

Membahas metode dalam melakukan analisa perangkat lunak yang dibuat beserta hasilnya. Dibagian perancangan, akan dibahas perancangan perangkat lunak dan hasilnya.

**BAB IV : IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM**

Membahas bagaimana perangkat lunak tersebut diimplementasikan, bagaimana bentuk fisiknya serta pengujian yang dilakukan terhadap perangkat lunak tersebut.

**BAB V : PENUTUP**

Membahas mengenai simpulan serta saran tentang perangkat lunak serta pelaksanaan kerja praktek.