

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Air merupakan kebutuhan dasar manusia yang senantiasa harus tersedia dalam kehidupan sehari-hari, baik untuk konsumsi, mencuci maupun kebutuhan mandi. Tersedianya air bersih sangat diharapkan masyarakat untuk menunjang aktivitas kehidupan sehari-hari yang tidak dapat terlepas dari kebutuhan air. Untuk memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat dapat menggunakan air yang bersumber dari sumur dan jasa pelayanan Perusahaan Air Minum (PDAM) yang ada di berbagai daerah. Keberadaan PDAM di berbagai daerah merupakan perusahaan pemerintah yang pengelolaannya dibawah tanggung jawab pemerintah daerah yang diharapkan dapat melayani masyarakat[1].

Saat ini untuk mendapatkan pelayanan mengenai melaporkan pengaduan terhadap pelayanan PDAM Kota Bangkalan, pelanggan harus datang ke kantor pusat sehingga membuat proses pelayanan tidak optimal dan tidak efisien. Untuk memberikan pelayanan yang optimal, maka diperlukan suatu pengembangan sistem informasi yang lebih baik dengan menggunakan fasilitas teknologi informasi yang dapat di akses oleh pelanggan dengan mudah.

Dengan adanya Sistem Informasi Pengaduan Pelanggan Berbasis Android ini adalah sebagai upaya untuk membantu manajemen perusahaan daerah air minum kota Bangkalan yang berkaitan penting pada sistem pelayanan pengaduan pelanggan. Oleh karena itu, untuk memanfaatkan kecanggihan *Smartphone* Android pada era saat ini maka dibuatlah sebuah Sistem Informasi Pengaduan Pelanggan Berbasis Android di PDAM Kota Bangkalan yang bertujuan untuk membantu pelanggan dalam melakukan pengaduan.

1.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari uraian latar belakang diatas yaitu Bagaimana membuat sebuah Sistem Informasi Pengaduan Pelanggan Berbasis Android yang dapat dijalankan dengan mudah dan dapat bermanfaat oleh pelanggan PDAM Kota Bangkalan.

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah pada Sistem Informasi Pengaduan Pelanggan Berbasis Android di PDAM Kota Bangkalan yaitu sebagai berikut :

- a. Sistem yang digunakan berbasis client-server.
- b. Aplikasi ini berbasis Android dan MySQL sebagai databasenya.
- c. Aplikasi ini berupa pengaduan pelanggan.
- d. Aplikasi ini hanya untuk di Kota Bangkalan.

1.4. Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Pembuatan aplikasi ini berupaya untuk membantu membuat system informasi pengaduan pelanggan berbasis android di pdam kota bangkalan, yang saat ini masih menggunakan cara manual. Dan berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan diatas, maka penelitian ini memiliki tujuan yaitu merancang dan membangun aplikasi berbasis android yang menyediakan fitur pengaduan, perbaikan, info, kontak, serta laporan pengaduan yang dapat membantu sistem informasi pengaduan pelanggan.

1.4.2 Manfaat

Adapun manfaat yang dapat diambil dari Aplikasi ini adalah membantu masyarakat dalam melakukan pengaduan pada PDAM Kota Bangkalan dan efisiensi waktu, biaya, dan tenaga dalam melakukan pengaduan pada PDAM Kota Bangkalan.

1.5. Metodologi Penelitian

Berikut ini akan dijabarkan langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian tugas akhir ini:

1. Tahap Analisis
Pada tahap ini akan dilakukan pengamatan secara langsung pada lapangan untuk mendapatkan informasi pelanggan PDAM.

2. Tahap Desain
Pada tahap ini akan dilakukan pembuatan desain rekayasa sistem yang akan dibuat sesuai analisa kebutuhan.
3. Tahap Pembuatan
Pada tahap ini akan dilakukan proses pembuatan sistem sesuai dengan kebutuhan yang dianalisis sebelumnya.
4. Tahap Pengujian
Pada tahap ini akan dilakukan proses uji coba berdasarkan semua kebutuhan pengguna, pengumpulan data dan informasi PDAM.

1.6. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penyusunan buku tugas akhir, maka dalam hal ini penulis membagi dalam beberapa bab, serta memberikan gambaran secara garis besar isi dari tiap-tiap bab.

Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, metodologi penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini menguraikan teori-teori yang menunjang pembahasan pada bab berikutnya.

Bab III Perancangan Sistem

Bab ini berisi penjelasan implementasi yang mencakup hasil analisa data sekaligus desain sistem yang nantinya dijadikan landasan untuk menciptakan program.

Bab IV Implementasi

Bab ini berisi tentang program yang dibuat dari hasil analisa data.

Bab V Penutup

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisi tentang kesimpulan dan saran untuk program yang telah dibuat.