

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Dalam perkembangan zaman tak terkecuali pesatnya perkembangan teknologi dan peradaban manusia, terutama dalam teknologi yang merubah proses penyampaian informasi yang berjalan dengan cepat. Dengan mudah di akses melalui berbagai media non elektronik seperti koran dan majalah dan elektronik laptop, smartphome, dan PC yang dapat diakses dengan jaringan internet yang dapat diandalkan konsumen dalam membantu proses pelayanan. Salah satunya system yang diperlukan suatu Perusahaan yang membantu pelayanan bagi Masyarakat seperti Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Moedal Cabang Utara Kota Semarang yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan saat ini. Namun PDAM cabang utara kota semarang menghadapi permasalahan berkaitan dengan belum diketahui para pelanggan PDAM cabang utara kota semarang merasa cukup atau belum dengan pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) cabang utara Kota Semarang. Karena ini perlu adanya survei Kepuasan Pelanggan berbasis untuk memastikan para pelanggan merasa puas atau tidak nya dalam pelayanan PDAM cabang utara Kota semarang. Dengan adanya survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan PDAM cabang utara Kota Semarang. Akan tetapi dalam prosesnya mendapatkan banyak kendala karena kurang efisien, keterbatasan waktu dalam pengelolaan data secara manual, kurang akuratnya dalam sistem survei secara langsung. Mengakibatkan turunnya tingkat kepercayaan pelanggan PDAM cabang utara Kota Semarang.

Dengan membangun suatu websites diharapkan dapat mempersingkat waktu bagi pelanggan PDAM cabang utara Kota semarang. Oleh karenanya dibutuhkan website untuk survey online yang dapat

membantu PDAM cabang utara Kota Semarang dalam melakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan PDAM kepada pelanggan. Yang dapat diakses dimana saja kapan saja. Dengan demikian dapat meningkatkan citra PDAM cabang utara Kota Semarang dan dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Air Modela Cabang Utara Kota Semarang.

1.2. Tujuan Kerja Praktek

Adapun tujuan dari kerja praktek yang penulis lakukan adalah menghasilkan system “Sistem Informasi Survei Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan berbasis web (Studi Kasus : Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Moedal Cabang Utara Kota Semarang)”. Dalam memahami pelanggan setia PDAM cabang utara Kota Semarang.

1.3. Batasan Masalah

Sesuai dengan latar belakang di atas, maka dapat disimpulkan Batasan masalah yang di lampirkan yaitu :

1. System Survei kepuasan pelanggan akan dibuat menggunakan PHP, MySQL, dan CSS.
2. System akan menggunakan server XAMPP.
3. System Survei kepuasan pelanggan akan berbasis web
4. Metode pengembangan sistem menggunakan metode RAD

1.4. Metodologi Penelitian

Dalam perlengkapan rangka data dan Informasi dalam penyusunan laporan kerja praktek maka penulis memperoleh data maupun Informasi untuk membuat laporan yang berasal dari sumber yang terpercaya.

1.4.1. Sumber Data

Dalam pengumpulan sumber data yang digunakan adalah :

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber sebenarnya. Data yang diperoleh penulis adalah :

- Wawancara

Wawancara dilakukan penulis dengan Bapak Arif selaku kepala cabang utara PDAM kota semerangan, mengenai data yang diperlukan oleh admin dan bagaimana pengelolaan data tersebut dengan gambaran secara umum mengenai sistem survey kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan PDAM cabang utara Medal Semarang.

- Observasi

Dengan melakukan observasi langsung ke lokasi yaitu kantor cabang PDAM Tirta Moedal kota semarang. Diharapkan penulis dapat mengetahui Informasi data-data yang dikelola, dengan berkunjung langsung ke lokasi untuk mengetahui operasional pelayanan PDAM cabang utara kota Semarang buka jam 08:00-14:00 WIB.

2. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data yang tidak langsung diperoleh di tempat Kerja Praktek (KP), namun dari beberapa sumber seperti media cetak, jurnal, artikel, maupun situs internet. Yang berhubungan dengan sistem Informasi survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan PDAM cabang Utara Kota Semarang. Salah satu yang digunakan penulis adalah jurnal Sistem Informasi Survei Kepuasan Pelanggan Berbasis Web Pada PT. Usaha Saudara Mandiri Tangerang (Herawati & Ahmad Yani : 2020) dan beberapa jurnal lain yang penulis gunakan sebagai referensi.

1.4.2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan penulis dengan cara sebagai berikut :

1. Wawancara

Metode dilakukan dengan wawancara dilakukan dengan sekssi tanya jawab dengan narasumber, Kepala Cabang Utara Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Moedal Kota Semarang Bapak Arifin. Dengan beberapa contoh pertanyaan yang diajukan sebagai berikut :

- a) Apa upaya PDAM Tirta Moedal cabang utara kota semarang dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan ?
- b) Apakah ada inisiatif tertentu yang diambil untuk merespon umpan balik pelanggan ?
- c) Bagaimana proses keluhan-keluhan ditangani PDAM Tirta Moedal cabang utara Kota Semarang ini ?
- d) Apakah ada inovasi atau perubahan dalam pelayanan yang ditetapkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan?
- e) Bagaimana respon para pelanggan dalam perubahan tersebut ?

Berdasarkan pertanyaan-pertanyaan yang saya ajukan kepada kepala PDAM Tirta Moedal cabang utara kota semarang berikut hasil yang saya dapatkan :

- f) Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, PDAM Cabang Utara Kota Semarang melakukan berbagai Upaya seperti meningkatkan kualitas layanan, efisiensi distribusi udara, dan dengan memberikan Informasi secara transparan kepada para pelanggan PDAM Tirta Moedal cabang utara kota semarang.
- g) PDAM Tirta Moedal telah mengambil beberapa inisiatif dalam menghadapi umpan balik untuk pelanggan seperti mendengarkan keluhan secara proaktif, menyediakan sarana komunikasi yang efektif bagi para pelanggan, dan dengan melakukan peningkatan berdasarkan saran masukan pelanggan dari keluhan-keluhan yang dihadapi para pelanggan PDAM Tirta Moedal Cabang Utara Kota Semarang
- h) Dalam penerapan inovasi atau perubahan PDAM Tirta Moedal Cabang utara Kota Semarang telah menerapkan seperti

penggunaan teknologi terbaru, peningkatan efisiensi sistem, dan membuat pemrograman berupa pelatihan bagi para staf untuk meningkatkan pelayanan PDAM Tirta Moedal Cabang Utara Kota Semarang.

- i) Dalam merespon perubahan pada PDAM memiliki respon, mulai dengan respon positif yang perubahan tersebut meningkatkan terhadap kualitas layanan hingga repin negatif yang terdapat hambatan atau ketidakpuasan tertentu. Dengan evaluasi melalui umpan balik para pelanggan dapat memberikan gambaran dengan lebih jelas.

2. Literatur

Adalah Teknik pengumpulan data dengan mempelajari pada dengan referensi-referensi berupa buku, jurnal dari internet, yang berkaitan dengan topik yang penulis bahas, salah satu referensi jurnal Inovasi Pelayanan Pelanggan Berbasis Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) PDAM Tirta Moedal Kota Semarang, dan Perancangan Sistem Informasi Building Construction Menggunakan Metode RAD. Sebagai landasan teori penulis untuk membuat laporan Kerja Praktek (KP). Sistem Informasi Survei Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.

1.4.3. Metode Pengembangan Sistem

Metode yang digunakan dalam pengembangan sistem menggunakan metode *Rapid Application Development* (RAD). RAD merupakan metode Pengembangan perangkat lunak sekuensial linier siklus pengembangan yang singkat. Dengan pendekatan RAD untuk pengembangan perangkat lunak kurang menekankan pada perencanaan dan lebih menekankan pada proses adaptif Prototype sering digunakan sebagai tambahan atau terkadang bahkan sebagai pengganti spesifikasi design (Kuswara & Kusman, 2017). Tahapan-tahapan dari metode RAD:

a. Business Modeling

Tahapan ini untuk mengidentifikasi dan pemodelan pemahaman kebutuhan bisnis yang berkaitan dengan survei kepuasan pelanggan. Ini melibatkan pemahaman tentang tujuan bisnis survei, pemangku kepentingan yang terlibat, dan proses bisnis yang ada. serta Informasi dalam kebutuhan pelanggan yang dicapai melalui sistem Informasi survei kepuasan pelanggan.

b. Data Modelling

Tahapan bertujuan untuk perancangan struktur data dibutuhkan untuk menyimpan informasi survei kepuasan pelanggan. Ini melibatkan identifikasi entitas seperti pelanggan, pertanyaan survei, dan tanggapan..

c. Process Modelling

Tahapan ini untuk pemodelan alur kerja survei kepuasan pelanggan, termasuk langkah-langkah yang diperlukan untuk merancang, mendistribusikan, dan menganalisis survei.

d. Application Generator

Tahapan ini untuk Penggunaan alat atau generator untuk membangun prototipe atau aplikasi survei kepuasan pelanggan berdasarkan pemodelan bisnis, data, dan proses yang telah dibuat.

e. Testing and Turn Over

Tahap Ini untuk pengujian sistem survei kepuasan pelanggan untuk memastikan fungsionalitas yang sesuai dan pengiriman sistem kepada pengguna akhir.

1.5. Sistematik Penulisan

Sistematik penulisan laporan ini terbagi dalam beberapa bab dan sub bab..Adapun sistematika laporan ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan meliputi latar belakang, tujuan Kerja Praktek, batasan masalah/ruang lingkup, metodologi penelitian, dan sistematik penulisan.

BAB II TINJAUAN UMUM

Dalam bab ini terdapat Sejarah singkat Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang, struktur organisasi, dan fungsi dari masing masing struktur.

BAB III PEMBAHASAN

Bab ini memuat menjelaskan tentang sistem dalam tahapan, analisi sistem, analisis kebutuhan, analisis UML, perancangan sistem, databases, tampilan, dan tampilan sistem.

BAB IV PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan-kesimpulan dari bab sebelumnya dan saran-saran yang sekiranya dapat berguna.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN