

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Taman Sari Kota Madiun merupakan instansi daerah yang bergerak pada bidang pelayanan masyarakat dan bertanggung jawab atas produksi dan penyaluran air bersih. PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun adalah sebuah peralihan dari Sistem Penyediaan Air Bersih di Kabupaten Madiun yang di kelola oleh Badan Pengelola Air Minum (BPAM) dan di resmikan pada tanggal 28 Desember 1992. Terdapat 26 titik lokasi pompa PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun. Dengan banyaknya titik pompa yang tersebar sehingga banyak pula pelanggan yang harus dilayani. Pada tahun 2022 terhitung total pelanggan aktif sebanyak 41.484 dan terus meningkat tiap tahunnya.

Kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan adalah hal utama sehingga untuk meningkatkan kepuasan pelanggan maka diperlukan kinerja yang berkualitas. Namun, saat ini PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun masih belum optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini berdasarkan data pengaduan perbulan yang masuk melalui loket dan WhatsApp mencapai angka 157.

Jika pelanggan mengalami keluhan, mereka harus mendatangi unit wilayah PDAM dan mengisi form pengaduan secara manual. Unit wilayah PDAM pun hanya buka pada hari kerja yaitu senin hingga jumat pada jam 07.30 hingga 14.30 sehingga pelanggan pun memiliki keterbatasan waktu untuk melaporkan kendala yang mereka alami dan hal ini dinilai kurang efektif.

Sebagai opsi lain, pengaduan bisa disampaikan melalui WhatsApp dengan jam operasi layanan sama seperti melalui loket. Jika pesan masuk setelah jam operasional maka akan ditangani hari esok. Terkadang ada beberapa pelanggan yang melakukan pelaporan lebih dari 1 kali sehingga terjadinya duplikasi data. Selain itu, admin akan membalas chat Whats App dari bawah alias berdasarkan jam terakhir masuknya chat. Pelanggan yang mengirimkan laporan lebih dari 1 kali akan terus bergeser antirannya

sehingga proses pelayanan akan lebih lama. Hal itu membuat penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan kurang baik karena waktu penanganan yang lama dan tidak bisa dimonitor oleh masing-masing pelanggan.

Keluhan juga dapat disampaikan melalui Google Question Box namun tidak resmi dan tidak terpantau karena setelah pelanggan melakukan pengaduan, karena tidak ada waktu yang pasti kapan akan diselesaikan, mereka hanya bisa menunggu sampai petugas memeriksanya. Dengan menggunakan metode ini pun maka keluhan pelanggan bisa dibaca oleh khalayak umum sehingga dapat merugikan pihak PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun karena menyebabkan penurunan tingkat kepercayaan dalam menggunakan layanan air bersih yang disediakan.

Perancangan dilakukan berdasarkan uraian di atas yang menyebutkan beberapa kendala yang saat ini di hadapi. Sehingga dengan adanya perancangan ini dapat memberikan solusi bagi PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan bermanfaat kepada pelanggan yang akan melakukan pengaduan.

Mengingat kantor PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun telah memiliki jaringan wifi serta unit komputer yang memadai sehingga petugas pun tidak perlu kesusahan untuk menjalankannya rancangan yang berbentuk *website* ini. Pada *website* perusahaan juga sudah terdapat tombol untuk fitur layanan pengaduan dan apirasi pelanggan namun belum dimanfaatkan dengan optimal sehingga fitur tersebut sampai saat ini masih belum bisa diakses. Selain itu, dengan berbasis *website* pelanggan akan lebih mudah untuk mengakses. Di harapkan dengan adanya perancangan sistem ini akan bermanfaat bagi seluruh pengguna yang terkait.

1.2 Rumusan Masalah

Menurut uraian permasalahan yang telah dipaparkan pada latar belakang di atas, maka di dapatkan rumusan permasalahan yang akan diangkat pada tugas akhir ini, adalah:

- a. Apakah layanan pengaduan pelanggan yang saat ini berjalan sudah mudah untuk diakses?

- b. Bagaimana membuat rancangan dan menciptakan sistem layanan pengaduan pelanggan di PDAM Tirta Taman Sari?

1.3 Tujuan Penelitian

Menurut rumusan masalah maka dengan dirancangnya sistem ini memiliki tujuan yaitu:

- a. Membuat sebuah sistem informasi layanan pengaduan pelanggan untuk PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun. Serta, dapat menjadi salah satu solusi dalam mempermudah pelanggan untuk menyampaikan pengaduan kepada PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun
- b. Penelitian ini menggunakan metode PIECES untuk menganalisis sistem yang sedang berjalan dan menggunakan metode *waterfall* untuk pengembangan sistem

1.4 Manfaat Penelitian

Diharapkan dengan adanya penelitian ini bisa memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Pelanggan dapat lebih mudah memantau proses penanganan pengaduan yang mereka ajukan. Hal ini dapat mengatasi keresahan pelanggan terhadap waktu penanganan.
- b. Proses pengaduan pun akan lebih sistematis karena alur yang berjalan akan lebih jelas.
- c. PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun akan lebih mudah untuk memusatkan data pengaduan pelanggan. Seluruh data yang masuk pun dapat langsung di rekap oleh sistem.

1.5 Ruang Lingkup

Batasan masalah dalam rancang bangun sistem layanan pengaduan pelanggan pada PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun yaitu sebagai berikut :

- a. Sistem dibuat hanya untuk pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Taman Sari Kota Madiun
- b. Sistem ini tidak membahas tentang biaya untuk perbaikan, pembelian dan pengadaan alat

1.6 Luaran Yang Diharapkan

Luaran yang diharapkan dalam penulisan ini adalah berupa sebuah sistem layanan pengaduan pelanggan berbasis *website* yang dapat membantu pelanggan dalam melakukan pengaduan secara *online*, mencatat seluruh penanganan dari pengaduan yang di ajukan, merekap seluruh pengaduan yang masuk sehingga dapat mudah untuk membuat laporan.

1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan untuk memberi gambaran umum laporan penelitian skripsi ini, yang disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan berisikan uraian penjelasan latar belakang penelitian, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, luaran yang diharapkan dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab tinjauan pustaka berisikan uraian penjelasan teori yang akan digunakan sebagai acuan perancangan sistem.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab metodologi penelitian berisikan uraian penjelasan tahapan penelitian yang digunakan berikut dengan penjelasan langkah-langkah yang digunakan.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab hasil dan pembahasan berisikan tentang dan pengujian sistem yang telah dibuat.

BAB 5 PENUTUP

Bab penutup merupakan akhir dari laporan penelitian yang berisikan kesimpulan dan saran. Kesimpulan ditulis berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran merupakan pesan yang akan bermanfaat untuk penelitian selanjutnya.