

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan ilmu dan teknologi informasi berkembang sangat pesat dan seiring dengan hal tersebut, perkembangan teknologi telah banyak membantu di dalam pengelolaan kegiatan tertentu. Dalam memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan data teknologi informasi berfungsi sebagai pengolah data. Dengan perkembangan teknologi yang saat ini diharapkan dapat lebih mempermudah pekerjaan manusia di berbagai bidang. Sarana pengolahan data dengan penggunaan komputer. Komputer merupakan perangkat untuk menghasilkan informasi dan penyelesaian masalah dengan mudah. Informasi tersebut menjadi bagian untuk mendukung proses kerja dalam organisasi, perusahaan maupun pelayanan umum.

PDAM TirtaMoedal Kota Semarang sudah memiliki Sistem Informasi Air Minum (SIRAM). SIRAM merupakan Sistem Informasi Air Minum yang digunakan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang sebagai sarana akses data pegawai, data stok barang, dan data pelanggan hingga cetak tagihan rekening air minum pelanggan. Di dalam SIRAM berisi data pelanggan berupa no rekening air, nama, alamat, no telepon, fotometeran, data kepegawaian, dsb. SIRAM cukup dominan dalam kegiatan kerja baik untuk mengakses data pegawai maupun untuk melakukan pengecekan atau mencetak tagihan.

Sebenarnya sistem dari SIRAM sudah cukup membantu tetapi pada Seksi Hubungan Langgan, permasalahan yang muncul adalah padapengarsipan hasil cek lapangan yang masih manual dalam penyimpanan dan pengelompokan berkasnya, sehingga cukup membutuhkan waktu banyak jika ada data lama yang diperlukan dan harus dicari dalam tumpukan arsip yang masih manual. Pada SIRAM belum ada aplikasi khusus yang digunakan sebagai penyimpan data hasil cek lapangan sehingga data yang ada masih berupa berkas fisik belum *ter-input* dalam sistem perangkat lunak.

Berdasarkan permasalahan yang ada, penulis ingin mengajukan saran dengan cara pengarsipan data hasil cek lapangan pada suatu program aplikasi agar lebih optimal. Yang

bertujuan memberikan kemudahan penyimpanan data pengaduan dan melakukan pencarian data hasil cek lapangan di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang Cabang Barat. Agar dapat memenuhi kebutuhan dalam penyimpanan dan pencarian data yang optimal, serta mengurangi selipnya berkas atau arsip lama yang hilang, maka penulis membuat laporan kerja praktik yang berjudul **“SISTEM INFORMASI HASIL CEK LAPANGAN PENGADUAN PELANGGAN PADA PDAM TIRTA MOEDAL CABANG SEMARANG BARAT”**

1.2 Rumusan Masalah

Dari permasalahan yang telah dijelaskan, rumusan masalah pada tugas akhir ini adalah bagaimana menciptakan “Sistem Informasi Hasil Cek Lapangan Pengaduan Pelanggan pada PDAM Tirta Moedal Kota Semarang Cabang Semarang Barat”

1.3 Batasan Masalah

Pembahasan hanya berkisar pada pembuatan sistem informasi hasil pengecekan lapangan pelanggan pada Seksi Hubungan Langgan PDAM Tirta Moedal Cabang Semarang Barat Kota Semarang.

1.4 Tujuan Penelitian

Tugas akhir ini bertujuan untuk menciptakan Sistem Informasi Hasil Cek Lapangan Pengaduan Pelanggan pada PDAM Tirta Moedal Cabang Semarang Barat, yang diharapkan dapat membantu PDAM Tirta Moedal Cabang Semarang Barat dalam proses kinerjanya dengan teknologi komputer yang digunakan.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan penulis diharapkan memiliki beberapa manfaat diantaranya:

1. Bagi penulis

Dapat membandingkan ilmu yang diperoleh selama belajar dengan dunia kerja nyata yang ada. Sehingga, dapat diterapkan nantinya oleh penulis serta menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang teknologi informasi.

2. Bagi Universitas Dian Nuswantoro

- a. Menjalinkan kerjasama dibidang pengembangan teknologi antara perusahaan dan Universitas Dian Nuswantoro, sehingga menguntungkan kedua belah pihak.
 - b. Mengetahui sejauh mana mahasiswa dalam menyerap ilmu selama proses studi.
3. Bagi Perusahaan

Dapat membantu PDAM Tirta Moedal Cabang Semarang Barat khususnya Seksi Hubungan Langgan dalam penyimpanan dokumen secara terkomputerisasi.