

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kerja Profesi

Perkembangan teknologi informasi telah menciptakan banyak alat yang dapat membuat pekerjaan menjadi sangat mudah dan banyak organisasi kini menggunakan teknologi untuk menyelesaikan tugas. Salah satunya adalah menyediakan layanan yang menggunakan teknologi yang tersedia secara luas untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan yang membutuhkannya.

Pelanggan adalah sekelompok orang atau organisasi tertentu yang membeli dan menggunakan produk atau layanan yang ditawarkan. Pelanggan berhak melakukan sesuatu yang tidak sesuai dengan hak atau tujuannya, salah satunya terjadi pada pelanggan Perusahaan Minuman Kota Tangerang.

Perusahaan Daerah Air Minum Tangerang adalah perusahaan daerah yang bergerak di bidang pengelolaan air minum dan pengelolaan sarana air kotor untuk meningkatkan kesejahteraan penduduk meliputi aspek kesehatan, sosial dan kemanfaatan untuk mencapai visi dan misi kota Tangerang.

Perusahaan yang erat kaitannya dengan pelayanan pelanggan dan peningkatan pendapatan perusahaan adalah karyawan, karena selama ini banyak keluhan sistem pelayanan pelanggan yang buruk, keluhan yang diterima adalah kualitas air yang masih keruh, kebocoran log meningkat karena banyaknya kesalahan dalam pencatatan dan penanganan klaim. dihilangkan karena terlalu banyak keluhan. Pelanggan kemudian akan merasa tidak puas dan mengeluh kepada perusahaan, yang pada akhirnya akan berdampak besar pada pendapatan perusahaan.

Nyatanya, hingga saat ini pendaftaran surat pengaduan masih sangat umum karena agen pendaftaran tidak selalu bisa turun ke tempat untuk mencatat secara jelas kerugian yang dialami pelanggan. Oleh karena itu, untuk menghindari kesalahan registrasi yang merugikan,

pelanggan juga harus secara proaktif memberi tahu staf agar tidak terjadi kesalahan registrasi.

Dengan adanya pengaduan, perusahaan dapat terus meningkatkan pelayanan. Apapun, besar atau kecil, jika keluhan tidak segera diselesaikan, akan mempengaruhi kepuasan pelanggan bagi perusahaan. Karena Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang merupakan perusahaan jasa yang melayani masyarakat, maka dibutuhkan sistem informasi untuk memberikan pelayanan yang memudahkan hidup pelanggan. Memberikan layanan yang diharapkan pelanggan dengan cepat.

Saat ini, setelah mengetahui kerugian yang dialami pelanggan dan menyampaikan keluhan atas pelayanan yang diberikan oleh Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang, pelanggan dihadapkan pada dua pilihan. Pertama, nasabah bisa langsung ke kantor pusat atau cabang terdekat. Kendalanya kalau ke kantor langsung harus antri dilayani oleh petugas kantor dan itu sangat memakan waktu karena antriannya sering sangat panjang, dan pelayanan saat sampai ke pelanggan. Kantor tersebut hanya buka dari Senin hingga Jumat dan bekerja pada waktu-waktu tertentu. Banyak pelanggan yang tidak sempat mengantri untuk mendapatkan pelayanan city agent Perumda Tirta Benteng Tangerang.

Sistem pengaduan yang berjalan hanya menggunakan satu formulir, namun pelayanan yang menggunakan formulir ini memiliki banyak kendala seperti salah registrasi, pendaftaran tidak sesuai dengan yang diisi pelanggan, beberapa pelanggan sering salah alamat karena staf kebalah dengan salah menulis alamat. . Berdasarkan apa yang telah dipaparkan di atas, maka yang penulis gunakan untuk menangani pengaduan Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang adalah **“Rancang Bangun Sistem Informasi Layanan Pengaduan Berbasis Website Pada Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang”**

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Profesi

1.2.1. Maksud Kerja Profesi

Tujuan praktikan waktu melakukan Kerja Profesi (KP) pada Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang merupakan buat berbagi sistem berita layanan pengaduan pelanggan website, guna menaikkan kualitas pelayanan yang diberikan perumda Tirta Benteng Kota Tangerang yang diberikan.

1.2.2. Tujuan Kerja Profesi

Tujuan yang ingin dicapai dalam pelaksanaan kerja profesi pada Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang:

- 1) Merancang sistem informasi layanan pengaduan pada Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang.
- 2) Untuk mempermudah para pelanggan melakukan pengaduan yang bisa dilakukan di mana saja dan tidak harus datang ke kantor Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang.
- 3) Untuk mengetahui adakah pengaruh tingkat efektifitas pelayanan prima terhadap tingkat kepuasan pelanggan Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang.

1.3 Tempat Kerja Profesi

Tempat kerja profesi yang saya laksanakan di Perumda Tirta Benteng (PDAM) Kota Tangerang yang berlokasi di Jl. KOMP. Pu Prosida Bendungan No.10, RT.001/RW.002, Mekarsari, Kec. Neglasari, Kota Tangerang, Banten 15129.

1.4 Jadwal Pelaksanaan Kerja Profesi

Kerja profesi dilaksanakan selama 3 bulan yang di mulai dari 2 Juni 2022 sampai 2 September 2022 mengikuti jam operasional yang berlaku pada Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang dari senin sampai dengan jumat pada pukul 08.00 WIB sampai pukul 17:00 WIB.

Tahap	Kegiatan	Bulan 1				Bulan 2				Bulan 3			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Tahap Requirement Analysis													
	Wawancara	■											
	Identifikasi Kebutuhan	■											
	Pengumpulan Data dan Referensi	■											
Tahap Desain			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Perancangan UML		■										
	Perancangan Basis Data			■									
	Perancangan Antarmuka				■								
Tahap Implementation					■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Pemrograman Sistem				■	■	■	■	■	■	■	■	■
Tahap Testing										■	■	■	■
	Pengujian Sistem									■	■	■	■

Tabel 1. 1 Gantt Chart Jadwal Kegiatan Pelaksanaan KP