

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

PDAM Surya Sembada Kota Surabaya merupakan salah satu unit usaha milik daerah yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. PDAM terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya di seluruh Indonesia. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan diawasi oleh aparat – aparat eksekutif maupun legislatif daerah. Perusahaan air minum yang dikelola secara modern sudah ada sejak zaman penjajahan belanda pada tahun 1890.

pada perusahaan PDAM Surya Sembada Surabaya. Dengan pencatatan manual, penanganan keluhan sering terjadi keterlambatan dimana tidak ada informasi dalam hal prioritas penanganan. Selain itu, sistem yang kurang terorganisasi dengan baik, menyebabkan tidak meratanya kinerja para staff dan terdapat kemungkinan penanganan keluhan yang terlewat.

Oleh karena itu, penulis membuat suatu aplikasi pengaduan keluhan yang berbasis web dapat membantu dalam manajemen penanganan keluhan sehingga mampu mengatasi segala permasalahan yang ada pada PDAM Surya Sembada Surabaya .

Mengatasi masalah tersebut agar lebih mudah dan efisien dalam melakukan pengaduan atau keluhan, pihak PDAM Surya Sembada Surabaya

selaku perusahaan yang menangani distribusi air bersih bagi masyarakat umum di Surabaya membuat sebuah aplikasi untuk membantu masyarakat dalam melakukan pengaduan atau keluhan dari masyarakat, aplikasi tersebut berupa Aplikasi Pengaduan Pelanggan Berbasis Web PHP untuk bagian humas.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang ada, yaitu Bagaimana merancang bangun Aplikasi Pengaduan Pelanggan Berbasis Web PHP pada PDAM Surya Sembada Surabaya ?

## 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian Aplikasi *Pengaduan Pelanggan Berbasis Web PHP* ini adalah sebagai berikut :

1. Aplikasi ini membahas tentang proses terdapatnya keluhan dan penanganan keluhan pada PDAM Surya Sembada Surabaya.
2. Aplikasi ini membahas tentang keluhan pelanggan
  - a. Transaksi Penginputan data keluhan pelanggan.
  - b. Transaksi Penanganan keluhan pelanggan.
  - c. Pembuatan Laporan semua transaksi.

## 1.4 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah merancang Aplikasi *Pengaduan Pelanggan Berbasis Web PHP* guna, mengatasi permasalahan yang sedang di hadapi bagian humas pada PDAM Surya Sembada Surabaya.

## 1.5 Manfaat

### 2. Bagi Mahasiswa

- a. Dapat memahami berbagai sistem kerja yang ada di perusahaan.
- b. Dapat menerapkan sekaligus mengembangkan ilmu yang di pelajari selama perkuliahan dengan kerja lapangan
- c. Menambah wawasan dan pengetahuan untuk mempersiapkan diri baik secara teoritis maupun secara praktis, untuk menghadapi dunia pekerjaan.

### 3. Bagi Perusahaan

- a. Proses Pengelolaan *Pengaduan Pelanggan Berbasis Web PHP* dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh PDAM Surya Sembada Surabaya.
- b. Menghasilkan informasi – informasi mengenai penanganan keluhan pada PDAM Surya Sembada Surabaya.
- c. Mempererat hubungan antara industri dan perguruan tinggi.
- d. Perusahaan mendapatkan bantuan tenaga dari mahasiswa – mahasiswa yang melakukan kerja Praktik.

### 4. Bagi Akademik

- a. Menjalin kerjasama dengan Perusahaan, Lembaga BUMN, Perusahaan Swasta, dan Instansi Pemerintahan di berbagai bidang.
- b. Perguruan tinggi memperoleh masukan dan cara untuk meningkatkan kualitas lulusannya melalui pengalaman Kerja Praktik.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Memberikan gambaran menyeluruh terhadap masalah yang sedang dibahas, maka sistematika penulisan dapat dibagi dalam beberapa bab, sebagai berikut :

### BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan berisi latar belakang Kerja Praktik, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan Kerja Praktik, waktu dan jangka waktu Kerja Praktik, ruang lingkup Kerja Praktik, dan sistematika penulisan.

### BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada BAB II berisi penjabaran tentang sejarah perusahaan yaitu PDAM Surya Sembada Surabaya. Pemahaman proses bisnis yang meliputi visi dan misi perusahaan, pengenalan struktur organisasi serta deskripsi tugas dari masing – masing bagian yang bersangkutan.

### BAB III LANDASAN TEORI

Pada BAB III berisi tentang spesifikasi *Pengaduan Pelanggan* beserta penjelasannya, serta teori dari fitur-fitur yang digunakan pada Aplikasi *Berbasis Web PHP*.

### BAB IV DESKRIPSI KERJA PRAKTIK

Pada BAB IV berisi tentang uraian tentang tugas – tugas yang dikerjakan pada saat kerja praktik yaitu metodologi penelitian, analisis sistem, pembahasan masalah berupa *system flow*, *data flow diagram* (DFD), *entity Relationship*.

## BAB V PENUTUP

Pada BAB Penutup membahas tentang kesimpulan dan saran dari seluruh isi laporan ini yang disesuaikan dengan hasil dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya.

