

SISTEM SURVEI KELUHAN PELANGGAN PADA PDAM TIRTA RAHARJA KAB BANDUNG

Marliana Budhiningtias Winanti¹⁾, Iyan Sofyan²⁾

¹Sistem Informasi, UNIKOM

¹Marliana.budhiningtias@email.unikom.ac.id

²Sistem Informasi, UNIKOM

²iyanjabar@gmail.com

Abstract

PDAM Tirta Raharja as water service provider company is required to provide optimal service to its customers, one of them such as receiving customer complaints report. Customer complaints reports that occur at this time are not handled optimally as the examination process is not accompanied by documentation. From these problems required verification stage or survey to ascertain the type of problem and who is right to solve the problem, it can be built a "Customer Survey System At Tirta Raharja PDAM Bandung Regency. The method used in research that is modeling method with object-oriented and The tool used is UML (Unified Modeling Language). With the construction of this system is expected to process data management complaints and inspection data to be easier and not the process pending complaints checking data because the inspection data is sent in realtime so that accelerate the process of data management becomes easier.

Keywords: android, PDAM, survey

I. PENDAHULUAN

Pelayanan terhadap pelanggan yang kurang baik akan membuat hubungan antara perusahaan dengan pelanggan akan menjadi kurang harmonis, hal ini akan berdampak pada menurunnya nilai pendapatan dan juga pandangan perusahaan dimata pelanggan. Salah satu yang menjadi perhatian adalah keluhan pelanggan yang ditangani dengan kurang baik, seperti respon yang lambat untuk ditindak lanjuti, keluhan yang datang berulang ke perusahaan dan yang menjadi perhatian lebih

adalah keluhan yang tidak dilayani [1].

Oleh karena itu PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Tirta Raharja yang selanjutnya akan disebut PDAM Tirta Raharja sebagai perusahaan penyedia air minum yang merupakan layanan publik yang berkaitan dengan hajat hidup orang banyak, memiliki interaksi atau pelayanan yang bersifat lebih krusial dan dituntut untuk memberikan tingkat pelayanan atau respon yang baik kepada pelanggan. Pelayanan yang baik secara tidak langsung akan

meningkatkan kepercayaan perusahaan dimata pelanggan dan akan menjadi tolak ukur untuk perusahaan-perusahaan lainnya dalam mengelola pelanggan dengan baik dan sesuai dengan prosedur [2].

Dari banyaknya keluhan pelanggan yang masuk ke PDAM Tirta Raharja, terdapat satu tahapan proses yang membutuhkan verifikasi atau survei suatu keluhan teknis ke lokasi sebenarnya untuk memastikan jenis masalah dan siapa yang tepat untuk menyelesaikan masalah tersebut.

II. METODE PENELITIAN

Untuk metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif yang membuat gambaran objek untuk diteliti secara sistematis, faktual dan akurat tentang fakta, dan sifat [3]. Data Deskriptif pada umumnya dikumpulkan dengan wawancara atau observasi, dimana metode tersebut dapat memberikan gambaran secara sistematis, akurat mengenai fakta dan sifat dari objek penelitian.

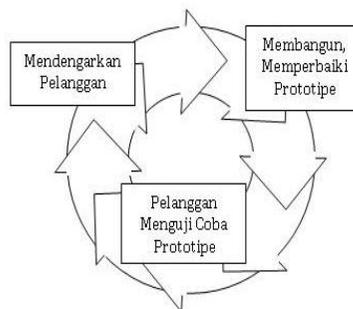
2.1. Metode Pendekatan Sistem

Metode pendekatan sistem berorientasi objek (*Object Oriented Programming*) digunakan sebagai suatu metode pemrograman yang

berorientasi kepada objek. Tujuannya adalah untuk mempermudah pengembangan program dengan mengikuti model yang telah ada di kehidupan sehari-hari. Jadi, setiap bagian dari suatu permasalahan adalah objek [4].

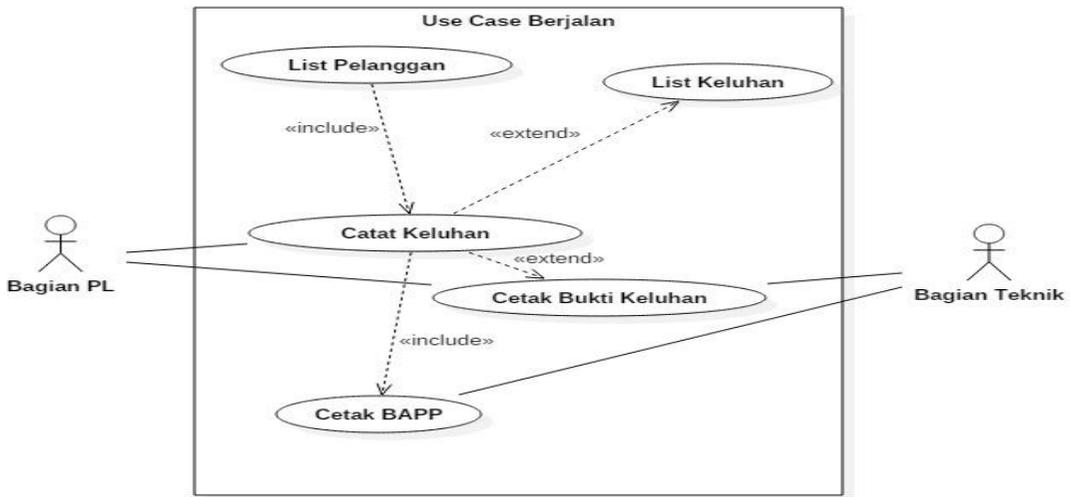
2.2. Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan sistemnya adalah *prototype* sebagai salah satu metode pengembangan perangkat lunak yang banyak digunakan karena dengan pengembang dan user dapat saling berinteraksi selama proses pembuatan sistem sehingga apabila terjadi kesalahan dapat langsung dievaluasi. Terlihat pada gambar 1.



Gambar 1. Metode Prototype [5]

Dari analisis sistem yang berjalan, maka dapat digambarkan untuk *use case diagram* system yang berjalan tertera pada gambar 2.



Gambar 2. Use Case Diagram Berjalan

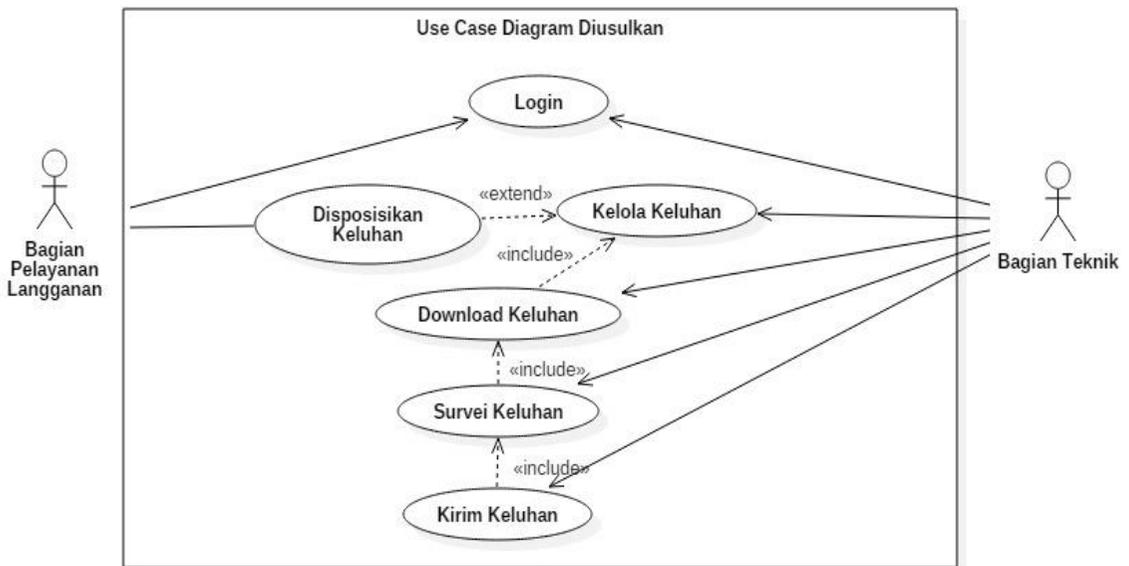
III. Hasil dan Pembahasan

Perancangan sistem dilakukan untuk tahapan mempersiapkan proses implementasi sistem dan dilakukan setelah menganalisis sistem yang berjalan, hal itu dilakukan untuk menggambarkan proses-proses yang diinginkan secara jelas oleh pemakai (*user*). Tujuannya adalah :

1. Untuk mempermudah proses pendistribusian form BAPP ketika melakukan proses pemeriksaan ke lokasi pelanggan
2. Untuk mendokumentasikan proses pemeriksaan keluhan dilokasi pelanggan
3. Untuk mempermudah proses verifikasi status keluhan ketika keluhan telah selesai ditindak lanjuti
4. Membuat suatu sistem survei pemeriksaan yang mempercepat proses pemeriksaan dan dapat

mengirimkan data secara real time.

Gambaran sistem yang diusulkan ini adalah sistem survei keluhan berbasis android, sistem ini dapat dijadikan sarana untuk mempermudah proses pemeriksaan dilapangan tanpa harus terbatas oleh waktu dan tempat dengan menggunakan *smartphone* dengan jaringan internet yang sudah terhubung.. Dalam sistem survei ini terdapat proses untuk menghasilkan informasi status dan hasil dari pemeriksaan dilapangan secara *real time* berdasarkan waktu dan tempat pemeriksaan. Dalam penggunaannya , sistem survei digunakan oleh 3 kategori pengguna (*user*) yaitu administrator, Bagian PL dan Bagian Teknik. Tergambar pada gambar 3.

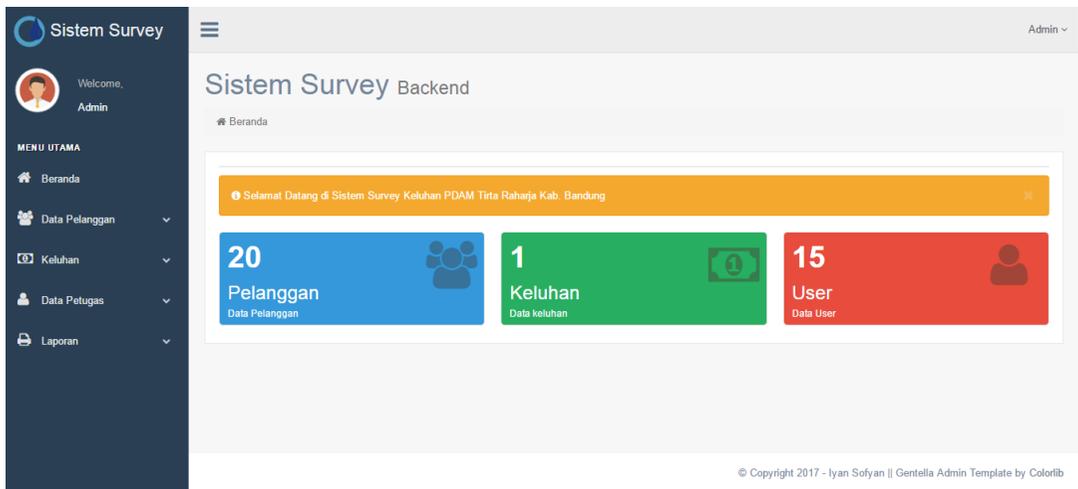


Gambar 3. Use Case yang Diusulkan

Rencana pengujian dilakukan terhadap fungsi-fungsi aplikasi untuk mendeteksi apakah fungsionalitas dari aplikasi tersebut sudah sesuai bekerja dengan harapan yang ditetapkan atau tidak.

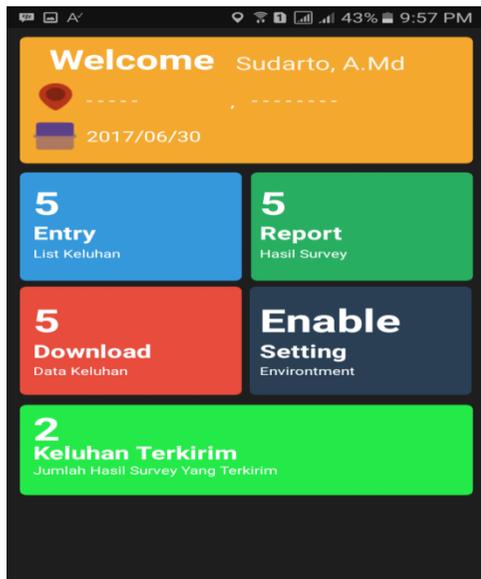
Implementasi yang memiliki tujuan untuk memberikan konfirmasi modul-modul perancangan merupakan tahap menerapkan yang dilakukan terhadap sistem sehingga mampu untuk dioperasikan dan user dapat memberi masukan kepada

pengembang aplikasi [6]. Untuk akses kedalam sistem username diambil dari Nomor Induk Pegawai Perusahaan (NIPP). Setelah username dan password diinputkan kemudian klik login, jika berhasil maka akan muncul Beranda seperti gambar 4. Dan pada halaman menu terdapat 5 menu yaitu *Menu Entry Survei Pemeriksaan*, *Menu Report Detail Keluhan*, *Menu Download Keluhan*, *Menu Setting* dan *Menu Send Keluhan* seperti pada gambar 5



Gambar 4. Implementasi Antar Muka Beranda

Gambar 5. Implementasi Antar Muka Form Menu



Untuk melihat data pelanggan yang terdapat dalam sistem *user* memilih menu Data Pelanggan yang berada side menu sebelah kiri, kemudian pilih menu List Pelanggan dan setelah dipilih akan tampil halaman pada gambar 6.

The screenshot shows a web application titled 'Sistem Survey' with a user profile for 'Admin'. The main section is 'Data Pelanggan' (Customer Data). It includes a 'Daftar Pelanggan' (Customer List) table with the following data:

No	No Pelanggan	Nama Pelanggan	Alamat	Latitude	Longitude	Opsi
1	000006	SACNIH AMIR	POJOK NO. 245	-6.872944832	107.538177490	[Edit] [Delete]
2	000007	EKA W.Y.H	POJOK NO. 245/325	-6.873363495	107.537963867	[Edit] [Delete]
3	000008	T.SUTISNA	POJOK NO. 241	-6.873438358	107.537948608	[Edit] [Delete]
4	000009	NAINGGOLAN	POJOK NO. 241	-6.873614788	107.537796021	[Edit] [Delete]
5	000010	TABRANI SUTAN MARAJO	POJOK NO. 42	-6.873734951	107.537689209	[Edit] [Delete]
6	000011	YAHYA SUSANTO	POJOK NO. 235	-6.873756886	107.537734985	[Edit] [Delete]
7	000012	M.YUSUF	POJOK NO. 68/G	-6.874903202	107.537025452	[Edit] [Delete]
8	000013	KARNENGSIH	POJOK NO. 70/G	-6.874946594	107.537040710	[Edit] [Delete]
9	000014	A.SUPENA	POJOK NO. 72/207	-6.875003338	107.536926270	[Edit] [Delete]
10	000015	A.HIDAYAT	POJOK NO. 199	-6.875241756	107.536827087	[Edit] [Delete]

Gambar 6. Implementasi Antar Muka Pelanggan

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang ada, dapat diambil kesimpulan bahwa proses pengelolaan data berdasarkan form BAPP menjadi lebih mudah dengan pemeriksaan menggunakan media digital, dokumentasi survei pemeriksaan dilapangan dapat menjadi bukti pemeriksaan yang dilaporkan oleh pelanggan, proses pengiriman data pemeriksaan secara real time mempercepat proses pengelolaan keluhan menjadi lebih cepat dan tidak terjadi proses *pending* data antara Bagian Teknik dan Bagian dan dengan dibangunnya sistem ini proses pemeriksaan dilapangan menjadi lebih mudah dan informatif.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Hayat, S.Ap.,Msi, “Manajemen Pelayan Publik”. Jakarta : PT. Raja Grasindo Persada, 2017.
- [2] Kamir .S.E.,M.M , Dr, ”Customer Service Excellent”. Jakarta : PT. Raja Grasindo Persada, 2017.
- [3] Narimawati U. “Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi”. Bandung: Agung Media. 2008.
- [4] Retnoningsih E, Shadiq J, Oscar D. “Pembelajaran Pemrograman Berorientasi Objek (Object Oriented Programming) Berbasis Project Based Learning”. Informatics for Educators and Professionals. 2017 Dec 1;2(1):95-104.
- [5] Roger, S. Pressman, Ph.D. “Rekayasa Perangkat Lunak

(Pendekatan Praktisi)”. Edisi 7 :
Buku 1. Yogyakarta: Andi. 2012.
[6] Dennis, Alan, Waixom, Barbara
Haley & Roth, M. Roberta.

“System Analysis and Design”.
Fifth Edition . United States of
America : Jhon Wiley & Sons,
Inc. 2012