BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak dalam penyediaan kebutuhan air bersih kepada masyarakat. Perusahaan ini bagi masyarakat Batusangkar menjadi sumber dalam pengelolaan serta pendistribusian air bersih. Dari kegiatan pemakaian air tersebut, PDAM mewajibkan pelanggan untuk membayar tagihan dari setiap pemakaian air melalui bagian penagihan PDAM. Dengan adanya pengelolaan air bersih oleh PDAM yang menjadi kebutuhan masyarakat, maka diperlukan pelayanan maksimal untuk menjamin pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan oleh PDAM kepada pelanggan harus sebaik mungkin, agar pelanggan merasa puas atas pelayanannya, dan tidak menunggak dalam hal pembayaran rekening air.

Pada tahun 2014, masyarakat di nagari Jaho mendapatkan pelayanan PDAM yang kurang bagus. Warga menemukan cacing, sampah serta kotoran yang keluar dari kran air karena kurangnya pengawasan yang dilakukan oleh pihak PDAM. Petugas PDAM diduga belum melaksanakan tugas sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Datar. Selain itu, *water meter* tidak didata ulang oleh petugas juga menyebabkan terjadinya tagihan rekening yang tidak sesuai dengan penggunaan pelanggan (Pasbana, 2018).

Seiring buruknya pelayanan PDAM Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar, terkait pendistribusian air minum pada masyarakat nagari Jaho khususnya pelanggan PDAM, tidak mau untuk membayar tagihan rekening air yang mengakibatkan tunggakan mencapai angka ratusan juta. Menindaklanjuti surat dari PDAM Batusangkar nomor: UM,163/PDAM-

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA

TD/VIII-2018, pemerintah Nagari Jaho akhirnya menggelar rapat Pleno pada hari Minggu (19/8) yang melibatkan Kerapatan Adat Nagari (KAN), Badan Permusyawaratan Rakyat Nagari (BPRN), dan seluruh lembaga unsur di nagari. Rapat itu cukup menimbulkan perdebatan dengan cukup keras, karena pemuda menyikapi surat pemberitahuan tunggakan tersebut. Hal ini dikarenakan PDAM seakan-akan telah menyalahkan pelanggan sepenuhnya terkait tunggakan rekening yang mencapai angka Rp. 430.400.250 (Pasbana, 2018).

Dengan banyaknya pelanggan yang masih menunggak pembayaran air PDAM, untuk mengurangi masalah tersebut agar tidak terjadi lagi, sangat dibutuhkan teknologi yang canggih. Penggunaan teknologi pada masa sekarang ini sesuai dengan perkembangan zaman terutama ditengah perkembangan arus informasi dalam kehidupan sehari-hari. Kemajuan teknologi yang sangat pesat menjadikan pekerjaan seseorang lebih mudah dan praktis. Dengan begitu, sangat penting bagi PDAM untuk menerapkan sistem informasi pembayaran rekening air oleh pelanggan.

Menurut Sutanta (2011), isistem informasi merupakan komponen yang ada pada sebuah sistem yang mengelola sesuai kebutuhan yang berisikan dalam bentuk laporan yang diinginkan organisasi yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengevaluasi permasalahan dan hambatan yang ada. Sistem informasi menurut Sunyoto (2014), yaitu beberapa komponen serta elemen yang saling menghubungkan satu dengan komponen lain berdasarkan data yang yang dibentuk menjadi suatu informasi yang berguna bertujuan untuk mencapai suatu tujuan yang diberikan untuk penerima yang digunakan di dalam pengambilan suatu keputusan. Di dalam sistem informasi mempunyai komponen yang terdiri atas perangkat keras *(hardware)*, perangkat lunak serta orang atau pengguna (Kadir, 2014).

Suatu sistem merupakan sekumpulan komponen yang bekerja sama yang masing-masing komponen memiliki fungsi yang berbeda yang sangat diperlukan, namun dapat dikelola agar tercapainya suatu tujuan. Dan juga berfungsi untuk menghasilkan data berupa

laporan yang disajikan dengan berbagai sajian pengetahuan dan informasi yang dibutuhkan oleh pihak yang memerlukannya (Yakub, 2012)

PDAM Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar telah menerapkan beberapa sistem dalam manajemen seperti*: Sms Gateway, GIS (Geographic information system*) dan sistem informasi *E*-PDAM. Dalam penyediaan sistem informasi yang dibutuhkan oleh manajemen guna memberikan kemudahan dan juga kenyamanan kepada pelanggan, PDAM menerapkan suatu teknologi yang tepat untuk diterapkan dalam Sistem Informasi *E*-PDAM dikenal dengan nama "*Electronic* PDAM*"*.

E-PDAM merupakan sistem informasi yang menghubungkan antara petugas di lapangan dengan operator dimasing-masing unit wilayah serta pembayaran online yang dilakukan oleh pelanggan untuk membayar tagihan air . Petugas yang berada di lapangan, dilengkapi dengan telepon pintar untuk mengambil foto meteran pelanggan dan hasilnya secara otomatis akan terhubung langsung ke sistem *E*-PDAM tersebut. Dengan begitu, petugas lapangan akan lebih mudah dalam bekerja dan data yang didapatkan akan lebih akurat dalam melihat meteran pelanggan dan mengurangi kesalahan dalam pencatatan (Hartono, 2018).

Dengan adanya sistem informasi elektronik PDAM, dapat memudahkan pelanggan dalam melihat tagihan pemakaian pada sistem ini, dan tidak perlu lagi datang ke loket pembayaran di PDAM. Pelanggan tidak perlu menunggu lama dalam mengantri untuk melakukan pembayaran. Dengan adanya sistem informasi ini, data pelanggan akan lebih akurat, karena tidak terjadi kesalahan pada pembacaan *water meter* dengan banyaknya pemakaian air yang tertera di *water meter* (Hartono, 2018).

Dalam hal pembayaran, pelanggan bisa membayar melalui Bank BNI, Bank Nagari, PUSKUD , PT.POS dan lainnya yang sudah bekerja sama dengan PDAM. Dengan begitu pelanggan akan lebih mudah dalam hal pembayaran dan petugas penagihan tidak perlu repot

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA

dalam mencatat pemakaian air pelanggan. Pada *E*-PDAM sudah tertera data pelanggan dan pemakaian air serta denda pelanggan jika tidak membayar tagihan. Dari fenomena dan masalah yang terjadi, penulis tertarik dengan penerapan elektronik PDAM, karena banyaknya pelanggan yang menunggak dalam pembayaran air khususnya di Batusangkar. Pada PDAM ini sudah menerapkan *E*-PDAM agar tidak adanya pelanggan yang menunggak dalam pembayaran air.

Dari latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana penerapan sistem informasi *E*-PDAM pada PDAM Batusangkar. Oleh karena itu, penulis memilih judul penelitian ”Penerapan Sistem Informasi Pemasaran *E*-PDAM pada PDAM Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan serta informasi yang terdapat di lingkungan PDAM Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar, maka penulis mengidentifikasi masalah yaitu: Bagaimana penerapan *E*-PDAM pada PDAM Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar?

1.3 Tujuan Magang

Tujuan dari magang dapat memperoleh keterampilan serta pengalaman kerja dan juga meningkatkan pemahaman untuk mengetahui penerapan *E*-PDAM pada PDAM Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar.

1.4 Metode Magang

Proses magang dilaksanakan pada PDAM Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar yang beralamat di Jln. Jend. Sudirman No. 120 Kubu Rajo Lima Kaum Batusangkar. Dilaksanakan selama 40 hari kerja dimulai tanggal 10 Juni s/d 25 Juli 2019 dengan menggunakan metode observasi di lapangan yaitu metode mengumpulkan data dengan mengamati langsung

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA

kegiatan dan permasalahan yang terjadi lapangan. Proses dilakukan dengan cara mengamati, mencatat, merekam, mengukur dan menganalisis semua hal yang berada di lapangan. Dalam magang ini peneliti mengamati langsung kegiatan yang berhubungan langsung dengan elektronik PDAM. Dengan melakukan metode observasi, mengamati langsung bagaimana PDAM melakukan penerapan elektronik PDAM. Mengamati langsung perilaku dan juga masalah pelanggan melakukan elektronik PDAM yang diberikan kepada pelanggan.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk dapat lebih memahami, maka dibuatlah sistematika penulisan yang terdiri dari 5 (lima) bab, sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Menjelaskan informasi terkait dari fenomena dan permasalahan yang ada dan terjadi, sehingga penulis mengangkat judul ini yang berisikan rumusan masalah, tujuan kegiatan magang, metode magang, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi penjelasan tentang konsep dan teori pada tugas akhir. Pada Bab ini setiap variabel dijelaskan dari sudut pandang konseptual yang mengacu kepada buku teks/buku ajar/jurnal ilmiah.

BAB III GAMBARAN UMUM INSTITUSI

Berisi penjelasan tentang tempat magang. Pada bagian awal bab ini menjelaskan tentang profil perusahaan yang berisi tentang sejarah perusahaan, kegiatan utama yang dilakukan diperusahaan serta visi misi perusahasan.

BAB IV PEMBAHASAN

Penulis menjelaskan tentang hasil yang didapat dari metode yang digunakan, yang mana bab ini harus menyajikan fakta yang terjadi di lapangan. Pada bagian ini harus dapat menjawab dari rumusan masalah dan tujuan penelitian pada perusahaan.

BAB V PENUTUP

Mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian. Pada bagian ini harus dapat memberikan saran yang baik bagi perusahaan dan penelitian selanjutnya dan berguna bagi perusahaan.

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA