

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Indonesia merupakan Negara yang kaya akan Sumber Daya Alamnya salah satu contohnya yaitu air. Air sangat berperan penting bahkan sudah menjadi bagian dari kehidupan semua orang. Air juga merupakan kebutuhan pokok manusia yang harus selalu tersedia dalam kehidupan sehari-hari, baik untuk konsumsi, kebutuhan mencuci atau mandi. Tidak bisa dibayangkan jika air yang merupakan kebutuhan pokok ini tidaklah ada.

Untuk mendukung pengelolaan kebutuhan air bagi masyarakat maka dibentuk organisasi profesional yaitu Perusahaan Umum Daerah Air Minum. Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Amertha Buana Kabupaten Tabanan merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan serta pendistribusian air bersih yang menjangkau wilayah Kabupaten Tabanan. Terdapat 5 (lima) unit yang memantau pengelolaan kebutuhan air tiap wilayah dikabupaten Tabanan, diantaranya unit kerambitan, unit penebel, unit selemadeg, unit baturiti dan unit kota tabanan.

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Amertha Buana Kabupaten Tabanan harus didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai dan juga harus didukung oleh kinerja perusahaan dengan sistem yang baik dan teratur. Ditambah lagi fasilitas yang lengkap, nyaman dan berkualitas bagi pelangganya adalah faktor pendukung dari sebuah pelayanan sehingga tidak terjadi lagi sesuatu yang menghambat informasi kepada pelanggan. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, perusahaan penyedia air bersih ini harus melakukan kegiatan pelayanan penagihan

yang tepat, karena optimal tidaknya pelayanan yang diberikan sangat tergantung dengan cara yang diberikan dalam kegiatan penagihan.

Selama ini permasalahan yang dihadapi yaitu ketidaktahuan pelanggan mengenai aplikasi yang digunakan untuk mengetahui informasi tagihan rekening pemakaian air pelanggan secara online. Biasanya dalam hal ini pelanggan harus datang langsung ke kantor. Kendalanya pun seperti antrian yang terjadi, jarak yang jauh, proses yang begitu rumit menjadi tidak efektif dan efisien karena akan memakan waktu yang relatif lama.

Pada era globalisasi teknologi saat ini, bermacam sarana telekomunikasi berkembang dengan sangat pesat dan dengan mudah kita dapatkan. Salah satunya yaitu teknologi telepon seluler yang dapat memudahkan seseorang berkomunikasi dengan orang lain dimanapun berada. Salah satu fasilitas dari telepon seluler yang dipakai saat ini adalah *Short Message Service* yang disingkat SMS. Komunikasi melalui SMS digunakan oleh masyarakat karena cara penggunaannya yang sangat sederhana dan mudah dibanding dengan sistem komunikasi lainnya.

Sistem informasi tagihan rekening air pelanggan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Amertha Buana Kabupaten Tabanan menerapkan sistem *SMS Gateway*, dimana dengan *SMS Gateway* ini dapat mempermudah pelanggan untuk mengetahui informasi tagihan rekening pemakaian air. Jumlah pelanggan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Amertha Buana Kabupaten Tabanan yaitu 59.716 pelanggan. Dari jumlah pelanggan tersebut terdapat data yang menggunakan sms ini selama 16 bulan terakhir (Januari 2020- April 2021) yaitu 23.652 pelanggan. Maka dari itu tingkat pengguna *SMS Gateway* ini 39, 60 %. Pelanggan dapat mengetahui informasi tagihan rekening pemakaian air setiap

bulannya pada SMS *Gateway* tersebut dengan mengetahui nomor sambungan rekening. Sistem Informasi Tagihan berupa perangkat lunak SMS *Gateway* untuk mendukung proses informasi tagihan rekening air pelanggan yang ada di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Amertha Buana Kabupaten Tabanan menjadi lebih efektif dan efisien. Dikatakan demikian, karena masih banyak masyarakat yang menggunakan fungsi dari SMS *Gateway*.

Tidak semua pelanggan menggunakan SMS *Gateway*, sebagian pelanggan menggunakan aplikasi online lainnya seperti *M- Banking* BPD atau datang ke LPD (Lembaga Perkreditan Desa) yang merupakan pihak ke tiga dari perusahaan dan langsung pergi ke perusahaan untuk mengetahui tagihan rekening pelanggan. Maka dari itu proses informasi tagihan rekening air pelanggan menggunakan SMS *Gateway* harus lebih ditingkatkan lagi penerapannya, seperti pemberitahuan oleh perusahaan kepada masyarakat mengenai SMS *Gateway* agar setiap bulannya semakin banyak yang menggunakan serta memahami tentang SMS *Gateway*.

Dilihat dari pentingnya informasi tagihan bagi masyarakat atau pelanggan, membuat perusahaan harus menjalankan suatu sistem informasi tagihan air secara efektif dan efisien bagi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Amertha Buana Kabupaten Tabanan. Dapat dikatakan sistem informasi penagihan berperan sangat penting bagi perusahaan, maka penulis tertarik untuk lebih fokus membahas tentang sistem informasi tagihan rekening air dan mengambil judul tentang **“Sistem Informasi Tagihan Rekening Air Pelanggan Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Amertha Buana Kabupaten Tabanan Menggunakan Aplikasi SMS *Gateway*”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan, yang menjadi pokok masalah dalam tugas akhir ini yaitu:

1. Apa sistem yang digunakan dalam proses informasi tagihan rekening air pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Amertha Buana Kabupaten Tabanan?
2. Bagaimanakah tata cara penggunaan SMS *Gateway* untuk informasi tagihan rekening air pelanggan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Amertha Buana Kabupaten Tabanan?
3. Apa kendala dan solusi dalam menerapkan sistem informasi tagihan rekening air pelanggan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Amertha Buana Kabupaten Tabanan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang berkaitan dengan pokok permasalahan di atas yaitu :

1. Untuk mengetahui sistem yang digunakan dalam proses informasi tagihan rekening air pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Amertha Buana Kabupaten Tabanan.
2. Untuk mengetahui tata cara penggunaan SMS *Gateway* untuk informasi tagihan rekening air pelanggan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Amertha Buana Kabupaten Tabanan.
3. Untuk mengetahui kendala dan solusi dalam menerapkan sistem penagihan rekening air pelanggan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Amertha Buana Kabupaten Tabanan.

1.4 Manfaat Hasil Penelitian

Dari tugas akhir ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

1. Mahasiswa

Penelitian ini dapat memberikan kesempatan yang baik untuk menerapkan teori yang telah diperoleh selama di bangku kuliah yang dapat dipraktikkan langsung di dunia kerja, mengetahui situasi dan keadaan kerja khususnya di sektor pelayanan dan pendistribusian air bersih, serta memperoleh tambahan ilmu mengenai kinerja pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Amertha Buana Kabupaten Tabanan melalui sistem aplikasi.

2. Universitas Pendidikan Ganesha

Dengan penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi pihak-pihak yang berkepentingan atau peneliti lainnya dalam melakukan penelitian mengenai Sistem Informasi Tagihan Rekening Air Pelanggan Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Amertha Buana Kabupaten Tabanan Menggunakan SMS Gateway.

3. Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Amertha Buana Kabupaten Tabanan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan informasi dan sumbangan pemikiran bagi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Amertha Buana Kabupaten Tabanan mengenai Sistem Informasi Tagihan Rekening Air Pelanggan Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Amertha Buana Kabupaten Tabanan Menggunakan SMS Gateway. Sehingga bisa mempertimbangkan keputusan-keputusan perusahaan.