

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem informasi data pelanggan ialah sebuah sistem yang membantu untuk meringankan suatu pekerjaan dalam pengelolaan data pelanggan untuk menghasilkan informasi mengenai pelanggan. Pada sistem informasi data pelanggan ini digunakan untuk membantu melakukan *input* data dan melakukan *Monitoring* proses pekerjaan sehingga mempermudah pekerjaan dalam melakukan prosesnya, menampilkan naik turunnya hasil pekerjaan sehingga mudah untuk dilakukannya perbandingan, serta untuk melakukan pelayanan lebih cepat dan praktis.

Kondisi saat ini PT. Perusahaan Gas Negara Area Palembang memerlukan sebuah perangkat lunak dalam membantu proses kerjanya. Dibutuhkan suatu perangkat lunak berbasis *website* untuk penyimpanan data perusahaan dalam membantu kegiatan setiap divisi, perusahaan ini memiliki 4 (empat) divisi dalam upaya peningkatan kualitas perusahaan. Pertama divisi *Customer Management* (CM) yang bertugas dalam pelayanan pelanggan, pada pelayanannya divisi ini masih menggunakan penulisan secara langsung pada *Formulir Layanan Pelanggan*. Kedua divisi *Operation and maintenance* (OM) yang bertugas dalam operator perbaikan, divisi ini menggunakan hasil laporan dari pelanggan untuk *input* pekerjaan *Non* rutin dan sampai saat ini belum ada tampilan mengenai sampai mana proses kerja yang sudah berlangsung. Ketiga ada divisi *Area Support* yang bertugas sebagai divisi yang melakukan bantuan terhadap semua divisi, *Area Support* saat ini memerlukan sebuah tampilan

grafik untuk menampilkan informasi terkait hasil pekerjaan. Dan yang terakhir ada divisi *Sales* yang bertugas sebagai pemasaran dan penjualan, sampai saat ini divisi ini belum menggunakan penyimpanan data untuk pekerjaan seperti data kegiatan harian dan calon pelanggan.

Dengan kondisi dan permasalahan yang terjadi saat ini, penulis bertujuan untuk membangun sebuah perangkat lunak sistem informasi data pelanggan berbasis *website* dengan metode pengembangannya menggunakan metode *Rapid Application Development* (RAD), metode tersebut dipilih untuk menyesuaikan dengan jadwal penelitian yang dimana metode ini memiliki pengembangan sistem yang cepat, terlebih lagi dalam pengembangannya metode ini melibatkan pengguna langsung sehingga bisa melakukan perubahan sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan, dan dalam pengembangannya dilakukan pengujian terus-menerus untuk memastikan bahwa hasil yang diperoleh yang terbaik.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun Rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara divisi *Operation and maintenance* (OM) melakukan *Monitoring* sebuah data menggunakan persentase?
2. Bagaimana cara divisi *Customer Management* (CM) melakukan *input* data pelanggan dengan keluaran sebuah *format file*?
3. Bagaimana cara divisi *Area Support* menampilkan grafik kenaikan dan penurunan data?
4. Bagaimana cara divisi *Sales* melakukan *input* data kegiatan harian?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menghasilkan sistem informasi data pelanggan pada PT. Perusahaan Gas Negara Area Palembang.
2. Menerapkan metode *Rapid Application Development* (RAD) pada pengembangan sistem informasi data pelanggan.

1.4 Batasan masalah

Bagaimana Sistem yang dirancang akan difokuskan pada PT. Perusahaan Gas Negara (PGN) Area Palembang. Meskipun perusahaan ini terbagi menjadi empat divisi (*Operation and maintenance, Customer Management, Sales, dan Area Support*), rancangan sistem akan difokuskan pada kebutuhan dan kendala yang diidentifikasi dalam keempat divisi tersebut yaitu tentang penyimpanan data pelanggan.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Bagi Pengguna
 - a. Hasil penelitian ini dapat meningkatkan sistem kerja pada perusahaan yang sebelumnya belum menggunakan perangkat lunak seperti ini.
 - b. Hasil penelitian ini mampu menjadi referensi untuk penerapan pada perangkat lunak lainnya.
 - c. Penelitian ini dapat berkontribusi dalam dunia kerja.

2. Bagi Peneliti

- a. Penelitian ini memberikan pengalaman dan tantangan baru mengenai penerapan model *Rapid Application Development* dalam pengembangan perangkat lunak.
- b. Penelitian ini menjadi hasil kemampuan bahwa peneliti memiliki kemampuan di bidang pembuatan sistem *web*.
- c. Menjadi sebuah kesempatan bagi penulis untuk mempublikasikan hasil akhir di sebuah jurnal ilmiah.

