

ABSTRAK

Kebutuhan data mengenai pelanggan baru sangat diperlukan dalam proses Sistem Billing Online pada PDAM Tirta Kerta Raharja, yaitu pada saat proses pemasukan data pelanggan baru. Oleh karena itu, pada penyusunan Tugas Akhir ini dilakukan perancangan Modul Pelanggan Baru dalam Sistem Billing Online pada PDAM Tirta Kerta Raharja Kabupaten Tangerang. Perancangan Modul Pelanggan Baru ini, mengacu pada langkah-langkah yang digunakan dalam “Pengembangan Sistem FAST”, yaitu penelitian pendahuluan, analisa permasalahan, analisa kebutuhan, analisa keputusan, desain sistem, pembuatan sistem, dan implementasi sistem. Proses pembuatan program aplikasi menggunakan Microsoft Visual Basic 5 sedangkan pembuatan basis data menggunakan Microsoft SQL Server 7.0. Modul Pelanggan Baru yang dihasilkan terdiri atas proses pendaftaran (SPL&PP), proses HOLBJD, proses BP, proses DSLB, proses SPKP, proses BAPP, dan laporan manajemen. Selain itu, Modul Pelanggan Baru yang dihasilkan mampu mendukung Sistem Billing Online dengan menyediakan basis data pelanggan baru dalam bentuk Rekapitulasi BAPP Berdasarkan Periode Tanggal Input Data. Modul Pelanggan Baru yang dihasilkan ini dapat dioperasikan pada komputer tunggal yang disimulasikan sebagai server dan pada jaringan dengan arsitektur client/server.

BAB I

PENDAHULUAN

LATAR BELAKANG

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu hal yang menjadi perhatian utama bagi PDAM Tirta Kerta Raharja selaku perusahaan yang bergerak dalam bidang layanan masyarakat (*public service*). Salah satu usaha untuk mencapai hal tersebut adalah dengan menetapkan optimalisasi internal selama 5 tahun (1999 – 2004) kemudian disusul dengan ekspansi terbatas sebagai arah dan sasaran PDAM Tirta Kerta Raharja (www.pdamtkr.co.id). Optimalisasi internal ini dimaksudkan untuk mengurangi atau bahkan mampu menghapus hambatan-hambatan internal. Sedangkan program ekspansi ini ditujukan untuk meningkatkan cakupan pelayanan sampai kurang lebih 80% di wilayah pelayanan (wilayah di Kabupaten Tangerang) dan 60% di wilayah perkotaan (wilayah di Kotamadya Tangerang) sehingga dapat dipenuhinya permintaan masyarakat akan air bersih. Cakupan pelayanan PDAM Tirta Kerta Raharja pada saat ini terdiri dari :

- Wilayah pelayanan, meliputi wilayah pelayanan sebelah timur sungai Cisadane, wilayah sebelah barat sungai Cisadane, wilayah sebelah utara Tangerang, dan wilayah sebelah selatan Tangerang.

- Cabang pelayanan, meliputi wilayah kecamatan Teluknaga, wilayah kecamatan Tigaraksa, supply air ke DKI Jakarta dan sebagian kecamatan Serpong, dan wilayah perumnas Karawaci.
- Instalasi kota kecamatan, meliputi wilayah kecamatan Curug, Kresek, Kronjo, Legok, Mauk, Pasar Kemis, dan Rajeg.

Mengacu pada cakupan pelayanan pada saat ini, maka diproyeksikan akan terjadi penambahan sambungan yaitu kenaikan sebesar 20% pada periode pertama meliputi tahun 2004 sampai dengan 2008, 16% periode kedua meliputi tahun 2009 sampai dengan 2013, dan 12% pada periode ketiga meliputi tahun 2014 sampai dengan 2018 (www.pdamtkr.co.id). Dan dengan melihat jumlah sambungan langganan pada saat ini sebesar 81.777 Sambungan Langganan (SL) maka jumlah kenaikan pada periode pertama mencapai kurang lebih sebanyak 16.355 SL, 15.701 SL pada periode kedua, dan 13.659 SL pada periode ketiga. Kenaikan jumlah sambungan tersebut bisa juga dikatakan sebagai kenaikan jumlah pelanggan baru atau peningkatan angka pendaftaran dan pemasangan SL baru.

Adapun prosedur pendaftaran dan pemasangan sambungan langganan baru pada PDAM Tirta Kerta Raharja ini ada 3 macam, yaitu:

1. Prosedur pendaftaran dan pemasangan sambungan langganan baru standar di pusat/wilayah/cabang, yaitu suatu prosedur pemasangan sambungan langganan baru di dalam wilayah yang sudah memiliki jaringan pipa utama dan proses pembayaran biaya penyambungan dilakukan tanpa angsuran atau secara kontan.