

ABSTRAK

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Pusat Wonosari sudah menggunakan sistem komputerisasi, terutama untuk mengelola data pelanggan. Pada sistem yang ada sekarang, pelanggan sangat minim mendapat informasi terbaru maupun informasi yang sudah ditetapkan oleh kebijakan PDAM. Dampak dari kurangnya informasi tersebut adalah banyak keluhan dari pelanggan. Ditambah lagi sistem yang digunakan ini belum menyediakan fasilitas keluhan pelanggan. Sehingga pelanggan harus datang ke lokasi PDAM untuk memberikan langsung keluhan mereka kepada petugas. Pelanggan yang ingin mengetahui besarnya pembayaran rekening juga harus datang langsung ke lokasi PDAM. Hasilnya adalah terjadinya antrian yang panjang.

Oleh karena itu skripsi ini dibuat guna membuat suatu sistem yang baru berbasis *web* untuk memberikan informasi tarif rekening pelanggan secara *online*, menyediakan fasilitas bagi para pelanggan untuk mengutarakan keluhan mereka lewat *email*. Dengan demikian, dengan menggunakan *web* ini, PDAM akan lebih cepat dan efisien dalam memberikan informasi terbaru maupun informasi yang sudah menjadi kebijakan perusahaan. Pada sistem yang baru ini, pelanggan juga akan lebih mudah mendapat informasi besarnya tagihan secara rinci dengan menggunakan nomor pelanggan sebagai kata sandi.

Dari *questioner* yang di sebar secara acak kepada pelanggan, hasilnya sangat positif. Presentase menunjukkan dengan menggunakan sistem ini akan mengurangi antrian yang terjadi di PDAM Wonosari, PDAM dapat memberikan informasi secara cepat dan efisien kepada pelanggan, serta pelanggan di berikan fasilitas mudah untuk menyampaikan keluhan yang ada.

Abstract

Regional Water Company (PDAM) District Wonosari has been using a computerized system, especially for managing customer data. In the current system, the customers only receive minimum information, about the latest information as well as ones being established by the company policy. The impact of the inadequate information is the rising numbers of complaints given by the customers. Furthermore, the system being used has not provided the facility of customer complaints. With the result that customers should come to the PDAM office to give direct complaints to the officers. The customers who want to know the amount of the payment account should also come directly to the office. The result is a long queue occurred.

Therefore, this thesis is made in order to create a new web-based system to provide online fare information of customer accounts, provide facilities for customers to send their complaints via email. Thereby, by using this web, PDAM will be faster and more efficient in providing the two main information, the latest and ones that has been established by company policy. In this new system, customers will also be easier to get information about the amount of the detailed payment by using the customer number as a password.

From the questioner that being given randomly to the customers, the results are very positive. Percentage indicates that the usage of this new systems will reduce queues occurred in PDAM Wonosari, PDAM also can provide information quickly and efficiently to the customer, and the customer is given an easy facility to send their complaints.