

SKRIPSI
SISTEM INFORMASI LAYANAN PELANGGAN PADA PDAM
TIRTA BETUAH KABUPATEN BANYUASIN



Oleh :
SYARIF HIDAYAT
20552010006

PROGRAM STUDI ILMU KOMPUTER
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
2024

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN SKRIPSI

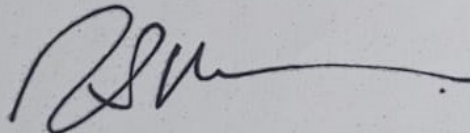
Nama : SYARIF HIDAYAT
NIM : 20552010006
Program Studi : Ilmu Komputer
Judul Skripsi : **SISTEM INFORMASI LAYANAN PELANGGAN**

PADA PDAM TIRTA BETUAH KABUPATEN BANYUASIN

Telah dipertahankan dihadapan dewan penguji skripsi Program Studi Ilmu Komputer Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sumatera Selatan dan dinyatakan **LULUS** pada Senin, 15 Juli 2024 di Ruang Lab Lantai 2 Kampus B Universitas Sumatera Selatan

Palembang, 15 Juli 2024

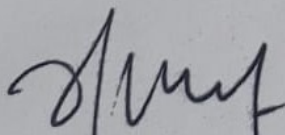
Ketua Penguji



Usep Teisnajaya, S.Kom., M.Kom

NIDN. 0221028101

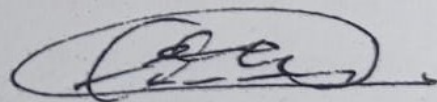
Penguji I



Serly Oktarina, S.Kom., M.Kom

NIDN. 0215109003

Penguji II



Ubaidillah, S.Kom., M.Kom

NIDN. 0227127402

Mengetahui,

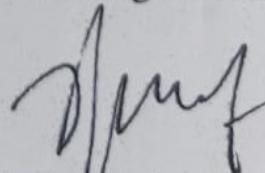
Dekan



Dr. M. Taufik Roseno, M.Kom

NIDN. 0023037705

Ketua Program Studi



Serly Oktarina, S.Kom., M.Kom

NIDN. 0215109003

ABSTRAK

Penelitian ini mengembangkan Sistem Informasi Layanan Pelanggan berbasis web untuk PDAM Tirta Betuah Kabupaten Banyuwangi menggunakan metode waterfall. Melalui analisis kebutuhan, desain sistem, implementasi, pengujian, dan pemeliharaan, metode ini memberikan struktur yang jelas dalam pengembangan. Pendekatan pengembangan ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan pelanggan. Fitur-fitur utama sistem mencakup informasi pasang baru, pengaduan keluhan, dan lainnya. Dibangun menggunakan teknologi web dan database, sistem ini menampilkan antarmuka pengguna yang responsif dan mudah digunakan. Pengujian dilakukan untuk memastikan kestabilan, keamanan, dan kinerja sistem sebelum peluncuran. Hasilnya dapat memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kualitas layanan pelanggan PDAM Tirta Betuah serta menjadi referensi bagi perusahaan sejenis.

Kata kunci: Sistem Informasi, Layanan Pelanggan, PDAM, Metode Waterfall.

ABSTRACT

This research is a web-based Customer Service Information System to develop PDAM Tirta Betuah, Banyuasin Regency using the waterfall method. Through requirements analysis, system design, implementation, testing, and maintenance, this method provides a clear structure in development. This development approach aims to improve the efficiency and quality of customer service. The system's key features include new tide information, complaint alerts, and more. Built using web and database technologies, The system features a responsive and easy-to-use user interface. Testing is carried out to ensure system stability, security and performance before launch. The results can make a positive contribution in improving the quality of PDAM Tirta Betuah customer service and become a reference for similar companies.

Keywords: *Information Systems, Customer Service, PDAM, Waterfall Method.*