

**SISTEM DAN PROSEDUR PEMELIHARAAN ASET TETAP DI
PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA**

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Diploma III
Jurusan Akuntansi



Oleh :

ANIK SEPTAFININGRUM

NIM : 2013411020

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2016**

TUGAS AKHIR

**SISTEM DAN PROSEDUR PEMELIHARAAN ASET TETAP DI
PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA**

Diajukan Oleh :

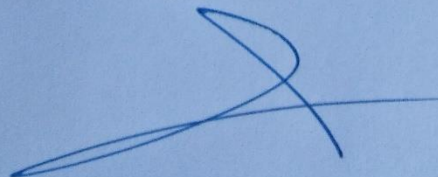
ANIK SEPTAFININGRUM

NIM : 2013411020

Tugas akhir ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap dipresentasikan

Dosen Pembimbing

Tanggal : 25 Januari 2016



Supriyati, .S.E., M.Si., Ak., CA.,CTA

TUGAS AKHIR

**SISTEM DAN PROSEDUR PEMELIHARAAN ASET TETAP DI
PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA**

Dipresentasikan oleh :

ANIK SEPTAFININGRUM

NIM : 2013411020

Telah dipresentasikan di depan Tim Evaluasi
dan dinyatakan lulus evaluasi Tugas Akhir
pada tanggal 22 Februari 2016

Tim Evaluasi,

Evaluator I

Evaluator II

Triana Mayasari, SE., Ak., M.Si., CA.

Putri Wulanditya, SE., MAk., CPSAK.

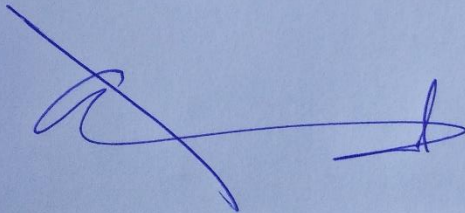
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Anik Septafiningrum
Tempat, Tanggal lahir : Surabaya, 18 September 1995
NIM : 2013411020
Program Pendidikan : Diploma III
Jurusan : Akuntansi
Program Studi : Akuntansi
Judul : Sistem dan Prosedur Pemeliharaan Aset Tetap di
PDAM Surya Sembada Kota Surabaya

Disetujui dan Diterima baik oleh :

Ketua Program Diploma


Tanggal : 29 April 2016



Drs. Ec. Mochammad Farid, MM

Dosen Pembimbing

Tanggal : 29 April 2016



Supriyati, SE., M.Si., Ak., CA., CTA

***“ROADS WERE MADE FOR JOURNEYS, NOT
DESTINATIONS”***

-Confucius-

“IF YOU CAN DREAM IT, YOU CAN DO IT”

-Walt Disney-

KATA PENGANTAR

Puji syukur terhadap kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “SISTEM DAN PROSEDUR PEMELIHARAAN ASET TETAP DI PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA”.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis juga memperoleh bantuan, bimbingan dan pengarahan dari dosen pembimbing serta pihak-pihak yang terkait. Oleh karenanya dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Lutfi, SE.,M.Fin., selaku ketua di kampus STIE Perbanas Surabaya.
2. Drs. Ec. Mochammad Farid, M.M, Ketua Program Diploma III STIE Perbanas Surabaya.
3. Riski Aprillia Nita, S.E.,M.A selaku Dosen Wali yang selalu memotivasi untuk jadi yang lebih baik dari waktu ke waktu.
4. Supriati, ,S.E., M.Si., Ak., CA.,CTA selaku Dosen Pembimbing yang telah mendukung, memotivasi, dan memberikan bimbingan serta doa hingga terselesaikannya Tugas Akhir ini.
5. Bapak Lulus Pujiyanto selaku Manager bagian PTJSR di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.
6. Bapak Fatoni selaku Staf Administrasi bagian PTJSR di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

7. Ibu Vivit Apriliyanti selaku Staf Administrasi bagian PTJSR di PDAM Surya Sembada Surabaya yang selalu menyemangati dan membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
8. Serta seluruh pegawai PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, yang banyak membantu dan membagi pengetahuan serta pengalamannya hingga Tugas Akhir ini terselesaikan.
9. Teman-Teman Diploma III Akuntansi STIE Perbanas Surabaya 2013.
10. Orang tua penulis yang telah memberikan semangat dan dukungan untuk menyusun Tugas Akhir ini. Terutama ibu yang senantiasa mendampingi penulis selama ini.
11. Semua pihak yang telah membantu penulis hingga mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik dan benar.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kelemahan dan kekurangan pada Tugas Akhir ini, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Surabaya, 24 Januari 2016

Penulis

Anik Septafiningrum

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIPRESENTASIKAN	ii
HALAMAN PRESENTASI TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
<i>MOTTO</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Penjelasan Judul	3
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Metode Penelitian.....	5
BAB II.....	8
LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Sistem.....	8
2.2 Sistem dan Prosedur.....	12
2.3 Layanan Pelanggan	13
2.4 Aset Tetap	16
2.5 Sistem dan Prosedur Pemeliharaan Aset Tetap	17
BAB III	27
GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN	27
3.1 Sejarah Berdirinya Perusahaan.....	27
3.2 Visi dan Misi Perusahaan	29
3.3 Struktur Organisasi.....	30
3.4 <i>Job Description</i>	31
3.5 Profil Usaha	39
3.6 Bagian Pelayanan Teknik Jaringan dan Sambungan Rumah (PTJSR) ..	40
BAB IV	41
PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	41
4.1 Aset Tetap Pipa di PDAM Surya Sembada Surabaya.....	41
4.2 Persyaratan Pengaduan Pelanggan Untuk Perbaikan Aset Tetap.....	42
4.3 Sistem dan Prosedur Pemeliharaan Aset Tetap Pipa Dengan Meter Air	43
4.4 Sistem dan Prosedur Pemeliharaan Aset Tetap Pipa Tanpa Meter Air ..	54
BAB V.....	62
PENUTUP.....	62
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 KRONOLOGI SEJARAH BERDIRINYA PERUSAHAAN.....	28
Tabel 4.1 ALUR PENYELESAIAN PEMELIHARAAN ASET TETAP PIPA DENGAN METER AIR	51
Tabel 4.1 ALUR PENYELESAIAN PEMELIHARAAN ASET TETAP PIPA DENGAN METER AIR (LANJUTAN).....	52
Tabel 4.1 ALUR PENYELESAIAN PEMELIHARAAN ASET TETAP PIPA DENGAN METER AIR (LANJUTAN).....	53
Tabel 4.2 ALUR PENYELESAIAN PEMELIHARAAN ASET TETAP PIPA TANPA METER AIR	60
Tabel 4.2 ALUR PENYELESAIAN PEMELIHARAAN ASET TETAP PIPA TANPA METER AIR (LANJUTAN)	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : KOMPONEN SISTEM INFORMASI.....	11
Gambar 2.3 : PROSES PENANGANAN KELUHAN SECARA EFEKTIF	23
Gambar 2.3 : SISTEM PENGELUARAN MODAL	24
Gambar 2.3 : SISTEM PENGELUARAN MODAL (LANJUTAN).....	25
Gambar 2.3 : SISTEM PENGELUARAN MODAL (LANJUTAN).....	26
Gambar 3.1 : STRUKTUR ORGANISASI PERUSAHAAN	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Penelitian yang Diwakilkan Surat Magang

Lampiran 2 : Kartu Bimbingan Tugas Akhir

Lampiran 3 : Surat Pernyataan Plagiarism

Lampiran 4 : Berita Acara Perbaikan Tugas Akhir

**SYSTEM AND PROCEDURE OF THE FIXED ASSET MAINTENANCE
AT PDAM SURYA SEMBADA SURABAYA CITY**

ABSTRACT

**ANIK SEPTAFININGRUM
2013411020
2013411020@students.perbanas.ac.id
STIE PERBANAS SURABAYA**

Considering the need of clean water is urgently important, author decided to make PDAM Surya Sembada Surabaya City as her research subject. As the leading one and only government-owned water provider company in Surabaya, it has numbers of customers and divided by several distribution points. The author aims to know comprehensively about the system and procedure of the fixed assets maintenance at PDAM Surya Sembada Surabaya City which caused by the presence of customer complains. Collecting secondary and primary data to enhance the research assesment, the author believes that descriptive method is the most suitable research method for this Final Project Report. The result is that the process of the data and the procedure of the company to hadle customer complain is effective and practical. It serves the complicated authorities by it's simple yet effective procedure.

Keyword : system and procedure, PTJSR, fixed asset, customer complain