

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ketersediaan air bersih bagi masyarakat merupakan hal yang sangat penting untuk kelangsungan hidup mereka. Terutama di daerah yang teramat padat penduduk, dimana kemungkinan tingkat polusinya juga meningkat jika masyarakatnya tidak mau menjaga kebersihan, seperti kota Surabaya ini yang kondisinya sudah mulai tertular oleh ibu kota Jakarta. Luasnya kota Surabaya mungkin menjadi salah satu kendala pemerintah kota untuk mengorganisir setiap sudutnya untuk menjamin masyarakat bisa mendapatkan air bersih dari sumber di sekitar mereka. Sebagai konsekuensi, harus ada badan tersendiri untuk menangani kebutuhan masyarakat terkait dengan tersedianya air bersih di lingkungan mereka.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) atau disebut dengan singkatan lain di daerah lain di Pulau Jawa merupakan jenis instansi pemerintah yang telah lama dikenal oleh masyarakat sebagai penyedia air bersih yang layak untuk dikonsumsi dan digunakan untuk kebutuhan sehari-hari. Setiap kota memiliki instansinya sendiri, karena pemerintah merasa bahwa memang perlu untuk memberadakan instansi seperti ini. Terkait dengan hal itu, Pemerintah Kota Surabaya mendirikan perusahaan seperti ini yang bernama PDAM Surya Sembada Kota Surabaya untuk menyediakan air bersih bagi masyarakat.

Sebagai perusahaan air daerah tertua dan satu-satunya di Kota Surabaya, PDAM Surya Sembada merupakan perusahaan yang besar dengan jangkauan

pelayanan menyeluruh di penjuru Kota Surabaya. Dengan area pemasaran dan pelayanan yang sangat luas tersebut, perusahaan harus tetap mampu menjaga kualitas dan ketersediaan air bersih bagi pelanggan yakni masyarakat. Dimana hal ini pastinya memiliki kendala berkaitan dengan letak, tata kota yang sudah ada, dan hal-hal lain yang sifatnya teknis.

Tidak dapat mengelak dari perkembangan gaya hidup dan tuntutan masyarakat yang selalu ingin diutamakan kepuasan pelayanannya, PDAM Surya Sembada yang juga merupakan perusahaan yang melayani segala lapisan masyarakat harus bisa menghadapi hal tersebut. Pelayanan pelanggan yang harus dilaksanakan inilah yang menjadi fenomena penulis untuk membahas tentang pipa yang termasuk aset tetap. Apalagi dengan jenis produknya yang merupakan kebutuhan utama semua orang, perusahaan harus tanggap. Mengingat kembali luasnya area pelayanan PDAM Surya Sembada Surabaya, maka pastilah akan cukup sulit mengatasi semua keluhan pelanggan dan memperbaiki kerusakan di lapangan jika tidak ada sistem yang baik untuk mewadahnya.

Selama satu bulan penulis telah menjalani program magang di PDAM Surya Sembada Surabaya khususnya di bagian Pelayanan Teknik Jaringan dan Sambungan Rumah (PTJSR) yang semua pekerjaannya bersifat teknis di lapangan dan kuantitasnya pun cukup signifikan. Dari situ penulis melihat bahwa ternyata semua pekerjaan penyelesaian keluhan pelanggan tersebut merupakan yang menjadi awal mula proses pemeliharaan pipa yang merupakan aset tetap dari perusahaan di lapangan. Itulah mengapa penulis ingin membahas lebih lanjut

tentang hal itu, dan mengangkat “Sistem dan Prosedur Pemeliharaan Aset Tetap di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya” sebagai judul Tugas Akhir ini.

1.2 Penjelasan Judul

Untuk menghindari kesalahpahaman yang mungkin terjadi karena perbedaan sudut pandang dan pengertian dengan pembaca, penulis akan menjelaskan pengertian apa yang dimaksudkan oleh penulis dalam judul yang akan dibahas. Yang perlu diberi penjelasan dari judul yang diangkat oleh penulis yaitu antara lain :

1. Sistem dan Prosedur

merupakan suatu sistem besar yang terdiri dari sistem-sistem lain yang lebih kecil untuk menjalankan keutuhan sistem besar tersebut dan didukung oleh langkah-langkah yang sistematis serta konsisten yang disebut dengan prosedur agar proses yang sama dapat dilakukan secara berulang-ulang dengan hasil maksimal untuk mencapai tujuan dari masing-masing sistem.

2. Pemeliharaan Aset Tetap

bagi PDAM Surya Sembada Surabaya yang sektor bisnisnya di bidang jasa, aset tetap perusahaan merupakan aset yang digunakan untuk menyediakan jasa kepada pelanggan. Dalam hal ini, aset tetap yang dimaksud khusus tertuju pada pipa yang digunakan oleh perusahaan untuk mendistribusikan dan menyalurkan air.

3. PDAM Surya Sembada Surabaya

yaitu perusahaan air minum daerah milik Pemerintah Kota Surabaya yang menjadi objek Tugas Akhir dimana penulis melakukan pengamatan dan penelitian, khususnya dan terbatas di bagian Pelayanan Teknis Jaringan dan Sambungan Rumah (PTJSR).

1.3 **Rumusan Masalah**

Berdasarkan judul dan latar belakang yang telah dijelaskan penulis di sub bab sebelumnya, maka permasalahan yang akan dipecahkan yaitu :

1. Bagaimanakah sistem dan prosedur pemeliharaan aset tetap yang berkaitan dengan pengaduan keluhan pelanggan di bagian Pelayanan Teknis Jaringan dan Sambungan Rumah (PTJSR) di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya?

1.4 **Tujuan penelitian**

Setelah penulis mendapatkan rumusan masalah di atas, penulis melakukan penelitian dengan tujuan agar mengerti bagaimana sistem dan prosedur pelaksanaan pemeliharaan aset tetap di bagian Pelayanan Teknik Jaringan dan Sambungan Rumah (PTJSR) yang muncul akibat adanya keluhan pelanggan di PDAM Surya Sembada Surabaya.

1.5 Manfaat Penelitian

Selama penulis menyusun Tugas Akhir ini, penulis merasa telah mendapatkan manfaat dari dan memberikan timbal balik kepada beberapa pihak sebagai berikut :

1. Penulis

Dengan melakukan penelitian di perusahaan yang dijadikan objek dan menyelesaikan Tugas Akhir ini, penulis mendapatkan banyak pengetahuan dan pengalaman baru untuk dijadikan bekal berkompetisi di dunia luar. Tak hanya itu, penulis pun memiliki lingkungan baru yang dapat membantu memberi motivasi untuk terus berprestasi.

2. Perusahaan

Selama penulis melakukan penelitian di perusahaan terkait, khususnya di bagian PTJSR, perusahaan mendapatkan referensi masukan baru dari pendapat penulis khususnya di bagian administrasi, karena mayoritas yang bekerja di bagian itu merupakan lulusan dari jurusan teknik.

3. Pembaca

Penulis berharap Tugas Akhir ini memberikan informasi yang bermanfaat bagi pembaca, khususnya bagi mahasiswa STIE Perbanas Surabaya yang akan menulis Tugas Akhir agar dijadikan referensi yang berguna.

1.6 Metode Penelitian

Penulis menggunakan metode deskriptif dalam melakukan penelitian ini,. Metode ini dipilih penulis karena cocok untuk menyampaikan judul yang dipilih

penulis. Untuk menjelaskan sistem yang ada, selain dari hasil observasi langsung selama satu bulan proses pemagangan, penulis akan mengumpulkan informasi berupa data primer dan data sekunder. Data tersebut kemudian akan dikumpulkan dan dianalisa agar kemudian dapat dijadikan sebagai media pembahasan sesuai dengan tujuan penulis.

1.6.1 Data primer

Pelaksanaan pengumpulan jenis data ini, penulis perlu untuk datang secara berkala untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Penulis mendapatkan jenis data primer dengan wawancara kepada narasumber yang merupakan karyawan di bagian PTJSR. Jenis wawancara yang dilakukan penulis merupakan wawancara campuran terstruktur dan tidak terstruktur. Pertanyaan diberikan secara lisan, dan tertulis melalui media komunikasi (terlampir). Narasumber yang diwawancarai ada 2 yaitu karyawan administrasi bagian PTJSR, bapak Fatoni dan ibu Vivit.

Daftar pertanyaan yang diajukan kepada bapak Fatoni pada saat wawancara langsung antara lain:

1. Bagaimana proses masuknya keluhan pelanggan ke bagian PTJSR ini?
2. Apa saja jenis keluhan pelanggan yang masuk ke bagian PTJSR?
3. Apakah ada kemungkinan penolakan pemrosesan lebih lanjut terhadap keluhan pelanggan?
4. Apa saja yang diperlukan oleh pelanggan untuk mengajukan keluhan?

semua pertanyaan yang diajukan kepada bapak Fatoni berhubungan dengan keluhan pelanggan karena memang yang lebih mengerti tentang hal itu beliau.

Pertanyaan yang diajukan kepada narasumber kedua, ibu Vivit, lebih mengarah kepada kegiatan pemeliharaannya sebagai berikut :

1. Apakah jumlah pekerjaan perbaikan di PTJSR yang disebabkan oleh keluhan pelanggan selalu signifikan seperti ini?
2. Apa saja yang perlu diperbaiki apabila pekerjaan pemeliharaan muncul?
3. Siapakah yang melakukan kegiatan perbaikan?
4. Apakah pelanggan harus membayar barang atau jasa tertentu apabila dilakukan perbaikan?
5. Bagaimana proses penyelesaian suatu kegiatan pemeliharaan?

1.6.2 Data sekunder

Penulis mengajukan izin dan datang langsung sesuai janji dengan ibu Vivit untuk meminta data sekunder seperti antara lain:

1. Profil perusahaan
2. Struktur organisasi
3. *Job description*
4. SOP pemeliharaan pipa sebagai aset tetap
5. Form/dokumen yang dibutuhkan dan dihasilkan

Data-data tersebut diatas kemudian akan digunakan oleh penulis sebagai panduan dan referensi dalam menulis pembahasan yang berasal dari data primer serta observasi lapangan selama masa pemagangan.