

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Era globalisasi saat ini dunia usaha dihadapkan pada situasi atau kondisi persaingan yang semakin ketat yang menuntut perusahaan untuk menjalankan usahanya dengan lebih efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan perusahaan. Sebagian besar perusahaan menetapkan persoalan laba sebagai tujuan perusahaan, untuk dapat mencapai tujuan tersebut manajemen perusahaan harus dapat mengkoordinir secara rasional sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan.

Peranan air sangat penting bahkan sudah menjadi bagian hidup, itu terbukti dengan segala aktivitas manusia sebagian besar menggunakan air sebagai kebutuhan hidupnya. Mengingat pentingnya peranan air tersebut dan menyangkut hidup orang banyak, maka perlu suatu badan atau organisasi yang professional yang dapat mengelola kebutuhan akan air. Di Indonesia organisasi tersebut dibentuk oleh pemerintah dengan nama Perusahaan Air Minum Daerah (PDAM) atau lebih lengkapnya PDAM Surya Sembada Kota Surabaya merupakan salah satu unit yang melayani pendistribusian air kepada pemakai di area Surabaya, adapun proses bisnisnya meliputi pelayanan pemasangan pipa air. Tentunya dalam melayani pelanggan tersebut harus didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai dan

juga harus didukung oleh kinerja organisasi atau perusahaan dengan sistem yang baik dan teratur.

PDAM sebagai perusahaan yang memiliki peranan cukup penting bagi kelangsungan hidup masyarakat dituntut untuk bersikap professional dalam menjalankan usahanya, sebab perusahaan ini dibentuk untuk terus berjalan, oleh karena itu dibentuk suatu penelitian yang dalam hal ini dapat dilihat dalam laporan sistem dan prosedur perusahaan tersebut. Sistem dan prosedur merupakan hal yang sangat penting dalam aktivitas perusahaan. Sistem dan prosedur yang baik akan membawa perusahaan kepada tujuan yang ingin dicapainya. Sistem dan prosedur merupakan salah satu hal yang dapat mendukung suatu kemajuan suatu perusahaan, baik dari segi kualitas pelayanan maupun manajemen perusahaan. Dalam perusahaan, sistem dan prosedur yang ditetapkan akan berdampak signifikan bagi tata kerja dari perusahaan tersebut karena semua yang dikerjakan sudah diatur dengan sistematis dan prosedural.

Fungsi dari sistem dan prosedur ini yang harus diperhatikan adalah bagaimana pelanggan bisa melakukan pendaftaran pemasangan baru dengan susunan sistem dan prosedur yang sudah ada, hal ini dikarenakan pelanggan merupakan peranan vital dalam suatu perusahaan sehingga sangat berpengaruh dalam *cash flow* bagi perusahaan. Dengan demikian, sistem dan prosedur pemasangan baru saluran air untuk pelanggan dituntut untuk memberikan informasi yang tepat dan akurat sehingga pelanggan akan merasa puas akan sistem dan prosedur pelaksanaan yang mudah tentunya dengan didukung oleh fasilitas dan sumber daya yang memadai.

Berdasarkan latar belakang tentang sistem dan prosedur PDAM Surya Sembada

Kota Surabaya, penulis tertarik untuk mengambil judul “SISTEM DAN PROSEDUR PEMASANGAN BARU SALURAN AIR PADA PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA”.

## **1.2 Penjelasan Judul**

Agar tidak terjadi kesalahan penafsiran dalam judul Tugas Akhir ini, maka penulis akan memberikan penjelasan judul sebagai berikut :

### **Sistem**

Adalah sekelompok unsur yang erat berhubungan satu dengan yang lainnya, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu (Mulyadi 2001 : 2)

### **Prosedur**

Adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.(Mulyadi 2001 : 5)

### **Pemasangan Baru Saluran Air**

Adalah suatu proses dimana seseorang akan melakukan sesuatu untuk mendapatkan atau memiliki hal yang belum didapat sebelumnya yaitu dalam hal sarana aliran air guna untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dan juga untuk memenuhi kebutuhan hidup.

### **PDAM Surya Sembada Kota Surabaya**

Adalah tempat yang dijadikan subyek penelitian oleh penulis.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang diambil oleh penulis yaitu “Bagaimana sistem dan prosedur pemasangan baru saluran air di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya ?”

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Dalam menyusun Tugas Akhir ini ada tujuan yang hendak dicapai oleh penulis, adapun tujuan tersebut yaitu “Untuk mengetahui lebih jelas tentang sistem dan prosedur pemasangan baru saluran air di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.”

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian dalam Laporan Tugas Akhir, antara lain :

#### **1. Bagi Perusahaan**

Memberikan saran serta masukan yang berguna bagi perusahaan dalam menjalankan dan menerapkan sistem dan prosedur pemasangan baru saluran air.

#### **2. Bagi Penulis**

Untuk menambah pengetahuan serta wawasan mengenai sistem dan prosedur pemasangan baru saluran air di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

### **3. Bagi Pembaca**

Sebagai bahan petunjuk sekaligus informasi yang diperlukan untuk mengetahui sistem dan prosedur pemasangan saluran air di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

## **1.6 Metode Penelitian**

### **1.6.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Agar dalam menyusun Laporan Tugas Akhir ini tidak menyimpang dari permasalahan maka ruang lingkup pembahasan hanya terbatas pada sistem dan prosedur pemasangan baru saluran air di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

### **1.6.2 Prosedur Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data dalam penyusunan laporan tugas akhir ini adalah :

#### **1. Interview**

Yaitu, suatu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara atau tanya jawab dengan pihak yang terkait dalam perusahaan.

#### **2. Pemanfaatan Data**

Yaitu, suatu teknik pengumpulan data dengan cara memanfaatkan data yang telah diperoleh dari pihak perusahaan.