

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Di dalam era globalisasi saat ini di dunia kerja persaingan sangatlah ketat dalam situasi atau kondisi menuntut perusahaan untuk lebih efektif dan efisien menjalankan usahanya demi mencapai tujuan perusahaan. Disetiap perusahaan pasti ingin mencapai tujuan untuk mencapai laba yang tinggi untuk itu manajemen perusahaan harus dapat mengkoordinir secara baik sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan.

Air adalah sumber daya alam yang sangat dibutuhkan oleh semua makhluk hidup. Air dapat digunakan untuk berbagai aktivitas manusia seperti minum, mandi, memasak, mencuci dan lain sebagainya. Disini peranan air sangat penting untuk itu perlu adanya suatu badan atau organisasi yang profesional yang dapat mengelola kebutuhan akan air. Di Indonesia organisasi tersebut dibentuk oleh pemerintah dengan nama Perusahaan Air Minum Daerah (PDAM).

Perusahaan yang melayani pendistribusian air minum di area Surabaya adalah PDAM Surya Sembada Surabaya. Sebagian besar masyarakat Surabaya sudah berlangganan jasa air minum dari PDAM Surya Sembada Surabaya ini. PDAM Surabaya ini sangat berperan penting dalam kelangsungan hidup masyarakat. Setiap tahunnya semakin banyak pula pelanggan baru mendaftarkan untuk berlangganan air minum ini.

Seiring dengan banyaknya pelanggan baru setiap tahunnya banyak juga pelanggan yang menutup atau mematikan saluran air yang lama ke saluran air yang baru di PDAM tersebut. Penyebab pelanggan menutup atau mematikan saluran air yang lama ke saluran air yang baru antara lain pelanggan yang bermasalah dengan administrasi, perpindahan kepemilikan rumah, dan bermasalah dengan saluran air yang tidak lancar. Tetapi melihat kualitas sumber daya air di kota Surabaya yang kurang baik untuk kesehatan maka berlangganan kembali air minum sudah pasti akan kembali berlangganan air minum tersebut. Oleh karena itu PDAM sebagai perusahaan yang memiliki peran yang cukup penting bagi kehidupan hidup masyarakat dituntut untuk bersikap profesional dalam menjalankan usahanya, karena perusahaan ini dibentuk untuk terus berjalan, oleh karena itu dibentuk suatu penelitian yang dalam hal ini dalam laporan sistem dan prosedur perusahaan tersebut. Sistem dan prosedur sangatlah penting untuk suatu perusahaan.

Sistem dan prosedur yang baik akan memberikan dampak yang positif untuk perusahaan. Sistem dan prosedur ini dapat digunakan perusahaan untuk menunjukkan suatu kemajuan perusahaan, baik dari segi kualitas pelayanan perusahaan maupun manajemen perusahaan. Sistem dan prosedur akan sangat berdampak bagi tata kerja dari perusahaan tersebut karena semua yang dikerjakan diatur oleh sistem dan prosedural perusahaan.

Fungsi dari sistem dan prosedur ini yang harus diperhatikan adalah bagaimana pelanggan bisa berlangganan air minum kembali dengan susunan sistem dan prosedur yang sudah ada, karena pelanggan adalah peranan vital dalam suatu perusahaan sehingga sangat berpengaruh dalam pendapatan perusahaan.

Dengan demikian, sistem dan prosedur pemasangan kembali saluran air untuk pelanggan diharapkan sangat memberi informasi yang tepat dan akurat sehingga pelanggan akan merasa puas terhadap sistem dan prosedur pelaksanaan yang mudah tentunya dengan didukungnya 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 KEMBALI SALURAN AIR DI 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 suatu kerangka dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan yang disusun sesuai dengan suatu skema yang menyeluruh, untuk melaksanakan suatu kegiatan atau fungsi utama dari perusahaan.

Priantara (2010: 18)

Prosedur

Adalah aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama (Susanto 2008: 263).

Pemasangan Kembali Saluran Air

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

PDAM Surya Sembada Kota Surabaya

Merupakan tempat yang dijadikan subyek penelitian oleh penulis.

1.3. Rumusan Masalah

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

1.4. Tujuan Penelitian

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

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dalam Laporan Tugas Akhir ini adalah :

1. Bagi Penulis

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

2. Bagi Pembaca

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

3. Bagi Perusahaan

Memberikan saran serta masukan yang berguna bagi perusahaan dalam menjalankan dan menerapkan sistem dan prosedur pemasangan kembali saluran air di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

1.6. Metode Penelitian

Adapun metode yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup pembahasan hanya terbatas pada sistem dan prosedur pemasangan kembali saluran air di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

Data yang diambil adalah :

a. Data Primer

Data Primer adalah sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau pihak pertama. Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan riset atau penelitian. Data primer dapat berupa pendapat subjek riset (orang) baik secara individu maupun kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian, atau kegiatan, dan hasil pengujian.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah sumber data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder pada umumnya berupa bukti, catatan, atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip, baik yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan. Manfaat dari data sekunder adalah lebih meminimalkan biaya dan waktu, mengklasifikasikan permasalahan-permasalahan, menciptakan tolak ukur untuk mengevaluasi data primer, dan memenuhi kesenjangan-kesenjangan informasi.

2. Prosedur Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data untuk penyusunan Laporan Tugas Akhir ini adalah :

a. Interview.

Interview adalah suatu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara atau tanya jawab dengan pihak yang terkait dalam perusahaan. Narasumber wawancara tanya jawab terhadap perusahaan oleh saudara Erwin Setiawan selaku Manager bidang Pelayanan dan Pemasaran Kepelanggan (P2K).

b. Pemanfaatan Data

Pemanfaatan data adalah teknik pengumpulan data dengan cara memanfaatkan data yang telah diperoleh dari pihak perusahaan. Data yang digunakan adalah :

1. SOP Pendaftaran PSB Jaringan dan PSB-SR atau Pindah Aanboring.
2. SOP Tutupan dan Bukaan Sementara.
3. Lembar Surat Perintah Penutupan Sementara Saluran Air Minum.
4. Lembar Surat Penetapan atau Surat Pernyataan Untuk Buka Kembali atau Ganti Nama Pelanggan Air Minum
5. Lembar Surat Penetapan Pembayaran
6. Lembar Berita Acara Kesaksian Mengenai Sambungan Air Minum
7. Lembar Surat Pemeliharaan atau Pekerjaan (Bon P)
8. Lembar Persyaratan Pemasangan Baru

9. Lembar Surat Pernyataan Untuk Pernyataan Pasang Baru Sambungan Rumah
10. Lembar Surat Pernyataan Kekurangan Persyaratan
11. Lembar Surat Kuasa
12. Lembar Bukti Pemohonan Berlangganan
13. Lembar Data Isian Permohonan Pasang Baru (PSB-SR)
14. Lembar Permohonan Berlangganan
15. Lembar Hasil Pemeriksaan atau Survey