

**SISTEM DAN PROSEDUR PEMASANGAN KEMBALI
SALURAN AIR DI PDAM SURYA SEMBADA KOTA
SURABAYA
RANGKUMAN TUGAS AKHIR**



Oleh :

TRY ANDIKA MEGARANI
NIM : 2013411022

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2016

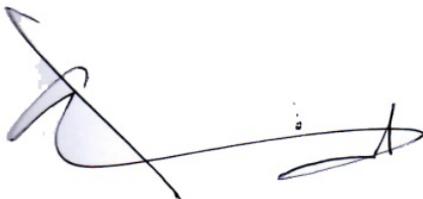
PENGESAHAN RANGKUMAN

TUGAS AKHIR

Nama : Try Andika Megarani
Tempat, Tanggal Lahir : Blitar, 27 Juli 1994
NIM : 2013411022
Program Pendidikan : Diploma III
Jurusan : Akuntansi
Program Studi : Akuntansi
Judul : Sistem dan Prosedur Pemasangan kembali saluran
Air di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya

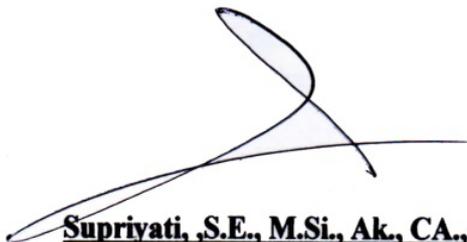
Disetujui dan Diterima baik oleh :

Ketua Program Diploma
Tanggal :



Drs. Ec. Mochammad Farid, MM

Dosen Pembimbing
Tanggal :



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

I. Latar Belakang

Air adalah sumber daya alam yang sangat dibutuhkan oleh semua makhluk hidup. Air dapat digunakan untuk berbagai aktivitas manusia. Disini peranan air sangat penting bagi kelangsungan hidup manusia 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). 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. 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”**

II. Tujuan dan Kegunaan Pengamatan

Tujuan dan kegunaan dari pengamatan ini adalah sebagai berikut:

“Untuk mengetahui lebih jelas tentang sistem dan prosedur pemasangan kembali saluran air di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.”

III. Metode Pengamatan

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.

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.

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.

IV. Subjek Pengamatan

Kantor pusat PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Surya Sembada Surabaya merupakan BUMD (Badan Usaha Milik Daerah) yang dimiliki oleh Kota Surabaya untuk menyediakan air bagi kebutuhan masyarakat yang mempunyai tempat tinggal atau usaha di Kota Surabaya. Kantor pusat PDAM Surya Sembada ini terletak di Jalan Mayjen Prof. Dr. Moestopo No 2 Surabaya.

PDAM Surya Sembada Kota Surabaya merupakan peninggalan Belanda. Pembentukan sebagai BUMD berdasarkan :

- a. Peraturan Daerah N0.7 tahun 1976 Tanggal 30 Maret 1976.
- b. Disahkan dengan surat keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat 1 Jawa Timur, Tanggal 06 Nopember 1976 N0.II/55/76.
- c. DiundangkndenganLembaran Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Surabaya tahun 1976 seri C padatanggal 23 Nopember 1976 No. 4/C.

V. Ringkasan Pembahasan

Berikut ini merupakan ringkasan pembahasn dari penelitian yang telah dilakukan :

A. Persyaratan Pemasangan Kembali Saluran Air

Bagi pelanggan yang ingin melakukan pemasangan kembali / tutupan dinas harus memenuhi syarat-syarat yang sudah ditentukan dalam pemasangan kembali atau tutupan dinas , syarat – syarat tersebut antara lain calon pelanggan yang pernah menjadi pelanggan < 5 tahun dan calon pelanggan yang pernah menjadi pelanggan > 5 tahun. Dalam hal ini waktu penyelesaiannya \pm 2 minggu dari hari pelaporan.

a. Sistem Pemasangan Kembali Saluran Air Minum Calon pelanggan pernah menjadi pelanggan < 5 tahun

Berikut adalah penjelasan mengenai sistem pemasangan kembali saluran air minum calon pelanggan pernah menjadi pelanggan < 5 tahun.

i. Bagian yang Terkait

1. *Call Center*
2. Penertiban Pelanggan
3. *Customer Service*
4. Rekening dan Penagihan
5. PTJSR (Pelayanan Teknik Jaringan dan Sambungan Rumah)
6. Buka dan Tutupan

ii. Dokumen yang Terkait

Adapun dokumen yang terkait yang digunakan sebagai persyaratan pemasangan kembali saluran air di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yaitu :

1. Surat Perintah Penutupan Sementara Saluran Air Minum
2. Daftar Pelanggaran Air Minum yang Ditutup
3. Surat Pemeliharaan atau Pekerjaan (Bon P)
4. Surat Penetapan atau Surat Pernyataan Untuk Buka Kembali atau Ganti Nama Pelanggan Air Minum
5. Tanda Pembayaran
6. SPK (Surat Perintah Kerja)
7. Berita Acara Kesaksian Mengenai Sambungan Air Minum
8. Bukti Pengeluaran Meter
9. Bukti Pengeluaran Pipa Kecil
10. Bukti Pengeluaran Pipa Besar
11. Pemberitahuan Gagal Pasang Karena Rumah Kosong

b. Sistem Pemasangan kembali Saluran Air Minum Calon Pelanggan > 5 tahun

Berikut adalah penjelasan mengenai sistem pemasangan kembali saluran air minum calon pelanggan pernah menjadi pelanggan > 5 tahun.

i. Bagian yang Terkait

Bagian-bagian yang terkait dalam pelaksanaan pembagian tanggung jawab fungsional untuk melaksanakan tugas dari perusahaan dalam lingkup proses pemasangan baru, dalam hal ini terdapat berbagai bagian yang terkait di dalam perusahaan adalah sebagai berikut :

1. P2K (Pemasangan dan Pelayanan Kepelangganan)
2. PPJSR (Pelayanan Perencanaan Jaringan dan Sambungan Rumah)
3. Rekening dan Penagihan.
4. Loker 9
5. PTJSR (Pelayanan Teknik Jaringan dan Sambungan Rumah)

ii. Dokumen yang Terkait

Dokumen yang digunakan untuk melakukan pendaftaran pasang kembali pada Kantor PDAM Surya Sembada Kota Surabaya antara lain :

1. Surat Pernyataan Kekurangan Persyaratan
2. Surat Perjanjian Pasang Saluran Baru
3. Bukti Pemohonan Berlangganan
4. Data Isian Permohonan Pasang Baru (PSB-SR)
5. Permohonan Berlangganan.
6. Hasil Pemeriksaan atau Survey.
7. Surat Pernyataan Untuk Persyaratan Pasang Baru Sambungan Rumah.

c. Prosedur Pemasangan Kembali Saluran Air Minum Calon pelanggan pernah menjadi pelanggan < 5 tahun dan > 5 tahun

Berikut adalah penjelasan mengenai prosedur pemasangan kembali saluran air minum calon pelanggan pernah menjadi pelanggan < 5 tahun.

i. Prosedur pemasangan kembali saluran air minum calon pelanggan pernah menjadi pelanggan < 5 tahun

- a. Mengkonfirmasi ke bagian *Call Center* terkait dengan informasi tunggakan atau pelanggaran pelanggan.
- b. Datang langsung ke Kantor PDAM Surya Sembada Kota Surabaya melaporkan langsung ke bagian Penertiban Pelanggan dengan menunjukkan buku berlangganan air minum di PDAM Surya

Sembada Kota Surabaya atau menunjukkan nopol, atas nama pelanggan, dan alamat yang jelas dan meminta Surat Perintah.

- c. Membuat laporanutupan sementara ke bagian *Customer Service*.
- d. Menyelesaikan administrasi tunggakan/pelanggaran sebelumnya di bagian Rekening dan Penagihan

ii. Prosedur pemasangan kembali saluran air minum calon pelanggan pernah menjadi pelanggan > 5 tahun

Berikut adalah penjelasan mengenai prosedur pemasangan kembali saluran air minum calon pelanggan pernah menjadi pelanggan > 5 tahun:

1. Menyelesaikan administrasi tunggakan atau pelanggaran sebelumnya.
2. Menyelesaikan administrasi pendaftaran. Dikarenakan bukaan kembali saluran air atauutupan dinas > 5 tahun maka harus mendaftar kembali seperti pemasangan baru. Dengan persyaratan sebagai berikut :
 - a. Foto copy surat kepemilikan tanah, berupa sertifikat tanah atau surat keterangan kepemilikan tanah (bukan bangunan) yang dikeluarkan oleh instansi yang berwenang (PT. KAI DAOP 8 atau Dinas PU dan Perumahan Rakyat atau Angkasa Pura II dan lain sebagainya).
 - b. Foto copy PBB (Pajak Bumi dan Bangunan) dengan menunjukkan aslinya.
 - c. Foto copy KTP dan KSK dengan menunjukkan yang aslinya.
 - d. Menunjukkan foto copy rekening listrik (PLN) bulan terakhir persil yang akan di pasang saluran air.
 - e. Menunjukkan foto copy bukti pembayaran bulanan PDAM atau nopol tetangga kanan dan kiri.
 - f. Calon pelanggan diharuskan mengisi form yang telah disediakan oleh PDAM dan data yang diisikan harus sesuai dengan apa yang ada pada persyaratan pembukaan baru tersebut.

d. SOP (Standart Operating Prosedur)

SOP (*Standar Operasional Prosedur*) adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Tujuan SOP adalah menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintahan untuk mewujudkan *good governance*.

Dalam hal ini perubahan prosedur perusahaan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya ini tidak diikuti dengan perubahan SOP (*Standart Operating System*) dikarenakan tidak adanya pemisahan antara SOP Pendaftaran PSB Jaringan dan PSB-SR atau Pindah Aanboring.

e. Kondisi Pemasangan yang Tidak Berlangganan

Seiring dengan banyaknya pelanggan baru setiap tahunnya banyak juga pelanggan lama yang menutup atau mematikan saluran air yang lama ke saluran air yang baru di PDAM. Penyebab mengapa pelanggan menutup atau mematikan saluran air yang lama ke saluran air yang baru antara lain adalah sebagai berikut:

1. Pelanggan yang bermasalah dengan administrasi
2. Perpindahan kepemilikan rumah
3. Bermasalah dengan saluran air yang tidak lancar

f. Kendala yang dihadapi pelanggan dengan adanya prosedur pemasangan kembali

Berdasarkan hasil penelitian atau pengamatan yang dilakukan dapat dijelaskan bahwa dalam prosedur ini terdapat beberapa kendala yang muncul dan dialami oleh pelanggan yaitu sebagai berikut:

1. Biaya bukaan yang kurang terjangkau bagi pelanggan menengah ke bawah.
2. Prosedur pemasangan kembali yang terlalu lama. Hal ini biasanya dikarenakan stock meteran yang terbatas sehingga pelanggan harus menunggu pemasangan.
3. Adanya keluhan pelanggan mengenai pemasangan saluran air yang tidak bekerja dengan baik. Seperti terdapat meteran atau pipa saluran yang bocor.

VI. Kesimpulan dan Saran

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

A. Kesimpulan

Air adalah sumber daya alam yang sangat dibutuhkan oleh semua makhluk hidup. Air dapat digunakan untuk berbagai aktivitas manusia. Disini peranan air sangat penting bagi kelangsungan hidup manusia 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). 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.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya tentang Sistem dan Prosedur Pemasangan Kembali Saluran Air dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Sistem dan prosedur pemasangan kembali saluran air di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya sudah cukup baik, dan jelas.
2. PDAM Surya Sembada Kota Surabaya telah melaksanakan prosedur dengan tepat dan dapat dilihat dari ketelitian dalam melaksanakan pemasangan saluran air. Hal ini dijelaskan bahwa di bagian P2K berkas-berkas akan diverifikasi dengan teliti sesuai kebenarannya. Dan di bagian PPJSR yang mensurvei tempat pelanggan yang akan dipasang sudah terdapat pipa jaringan atau belum dan membagi zona wilayah sesuai yang telah ditentukan agar mempermudah bagian PTJSR untuk melaksanakan pemasangan saluran air tersebut.
3. Pelaksanaan prosedur di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yang terlalu lama. Hal ini dijelaskan bahwa di bagian PTJSR menjadi lebih lama dikarenakan harus menunggu petugas dan meteran yang terbatas.

B. Keterbatasan Penelitian

Selama kegiatan penelitian terdapat beberapa hambatan-hambatan yang menjadi kendala penelitian yaitu :

1. Tidak semua data yang dibutuhkan dapat diperoleh oleh peneliti secara mudah karena terdapat data *internal* perusahaan yang tidak bisa publikasikan.
2. Perubahan prosedur perusahaan tidak diikuti dengan perubahan SOP (*Standart Operasional Prosedur*) Pendaftaran PSB Jaringan dan PSB-SR / Pindah Aanboring dan Pemasangan Kembali Saluran Air sehingga menyulitkan peneliti maupun perusahaan dalam proses pengambilan data.

C. Saran

Saran yang dapat disampaikan dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat dilakukan untuk pelaksanaan penelitian yang lebih baik dimasa mendatang yaitu sebagai berikut :

1. Lebih meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan, karena jumlah pelanggan yang tidak sedikit.
2. Memberikan inovasi baru terhadap pelayanan pelanggan via online, agar prosedur yang diberikan lebih efisien.
3. Lebih mempermudah pelanggan dalam melakukan prosedur yang ditetapkan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmoko, Tjipto. 2010. Pengertian Standar Operational Prosedur. Jurnal online, (<http://www.scribd.com/doc/39233785/STANDAR-OPERASIONAL-PROSEDUR#scribd> diakses 24 Februari 2016)
- Mardi. 2011. *Sistem Informasi Akuntansi*. Edisi Pertama. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Mulyadi. 2001. *Sistem Akuntansi*. Edisi Ketiga. Jakarta: Salemba Empat.
- Priantara, Ida Bagus Teddy. 2010. *Sistem Akuntansi Perusahaan Jasa Konstruksi*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Susanto, Azhar. 2008. *Sistem Informasi Akuntansi*. Bandung: Lingga Jaya.
- Setyawan, Erwin. Wawancara Pribadi di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Surabaya., 18 Januari 2016.
- Setyawan, Dani. Wawancara Pribadi di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Surabaya., 4 September 2015.
- Wahyu Hilmawan. 2013. "Sistem Dan Prosedur Pemasangan Baru Saluran Air di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya". Tugas Akhir diterbitkan oleh STIE Perbanas Surabaya.