

**AUDIT OPERASIONAL PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*  
PADA PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR  
MINUM (PDAM) SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian**

**Program Pendidikan Diploma III**

**Jurusan Akuntansi**



**DISUSUN OLEH :**

**ILVIA AULIA RACHMAH**

**NIM : 2013411039**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS**

**SURABAYA**

**2016**

**TUGAS AKHIR**

**AUDIT OPERASIONAL PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*  
PADA PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR  
MINUM (PDAM) SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA**

Diajukan Oleh :

**ILVIA AULIA RACHMAH  
NIM : 2013411039**

Tugas akhir ini telah dibimbing  
Dan dinyatakan siap dipresentasikan

Dosen Pembimbing  
25 Januari 2016



**Titis Puspitaningrum Dewi Kartika, S.Pd.,MSA**

**TUGAS AKHIR**

**AUDIT OPERASIONAL PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*  
PADA PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR  
MINUM (PDAM) SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA**

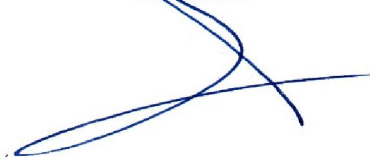
Dipresentasikan Oleh :

**ILVIA AULIA RACHMAH  
NIM : 2013411039**

Telah dipresentasikan di depan Tim Evaluasi  
Dan dinyatakan lulus evaluasi Tugas Akhir  
Pada tanggal *23 Februari 2016*

Tim Evaluasi,

Evaluator I



Evaluator II



**Supriyati, S.E., M.Si., Ak., CA., CTA Dr. Nanang Shonhadji, S.E., Ak., M.Si., CA**

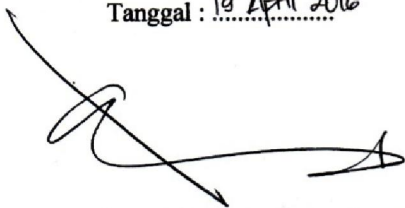
## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Ilvia Aulia Rachmah  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 01 Mei 1995  
NIM : 2013411039  
Program Pendidikan : Diploma III  
Jurusan : Akuntansi  
Program Studi : Akuntansi  
Judul : Audit Operasional Pelayanan *Customer Service*  
pada Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum  
(PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya

**Disetujui dan Diterima baik oleh :**

Ketua Program Diploma

Tanggal : 19 April 2016



**Drs. Ec. Mochammad Farid, MM**

Dosen Pembimbing

Tanggal : 19 April 2016



**Titis Puspitaningrum D K., S.Pd.,MSA**

## MOTTO PERSEMBAHAN

### MOTTO

*“Man Jadda Wajada”*

Siapa yang bersungguh-sungguh, ia pasti akan berhasil

*“Don’t worry about failures, worry about the chances you miss when  
you don’t even try”*

“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat” (Q.s. al-Mujadalah : 11)

### PERSEMBAHAN

- ✚ Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan dan kesabaran untuk ku dalam mengerjakan Tugas Akhir ini.
- ✚ Kedua orang tuaku, Ayah Muhaimin dan Ibu Fatimah yang selalu aku sayangi dan yang selalu aku banggakan serta adik-adik aku Shofi, Zaky, Siroj, Fathan yang aku sayangi terimakasih atas semua doa, semangat, dan dukungan yang tak ada henti-henti nya.

- ✚ Mbah umik, Bude, Pak Po, Ami, Mama, Tante, Om, dan semuanya terimakasih atas doa dan dukungannya hingga Tugas Akhir ini terselesaikan.
- ✚ Titis Puspitaningrum Dewi Kartika, S.Pd.,MSA yang telah berkenan membimbing serta memberikan kritik dan saran dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
- ✚ Zhaza, Via, Annisa sahabat-sahabat aku, terimakasih atas semua semangat dan dukungannya buat aku, raih cita-cita kalian yaa caaw.
- ✚ Dicky, Adit, Arka, Rizal, Pradiga, Zahroriq, Pambayun, Rima (Paijo N Friends) terimakasih kalian telah jadi teman yang lebih dari teman, terimakasih buat motivasi, dukungan, semangat buat ilvia.
- ✚ Rumpik! Dessinta, Mega, Bhestari, Anik, Italia, Agis, Farah, Iga, Annafi, Nasikin, Iqbal kalian luar biasaaaa. Kalian teman seperjuangan, teman yang lebih dari sekedar teman. Sukses buat kalian rumpikk

## KATA PENGANTAR

Puji syukur terhadap kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “AUDIT OPERASIONAL PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* PADA PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (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 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 menjadi yang terbaik.
4. Titis Puspitaningrum Dewi Kartika, S.Pd.,MSA selaku Dosen Pembimbing yang telah mendukung, memotivasi, dan memberikan bimbingan serta doa hingga terselesaikannya Tugas Akhir ini.
5. Erwin Prasetyo, SE selaku Manajer Pemasaran dan Pelayanan Kepelanggan, Dani Setiawan selaku Staf Senior Administrasi, Ibu

Binurwati Fitri K., S.Sos selaku Supervisor Pelayanan dan Pengaduan Pelanggan yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan kegiatan penelitian tugas akhir

6. Sulistiyorini selaku Staf Pemasaran dan Pelayanan Kepelanggan (P2K) yang telah memberikan bimbingan selama kegiatan magang hingga penelitian tugas akhir berlangsung.
7. Seluruh pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya yang banyak membantu dan membagi pengetahuan serta pengalaman hingga Tugas Akhir ini terselesaikan.
8. Orang tua dan keluarga penulis yang telah memberikan dampingan, semangat dan solusi untuk menyusun Tugas Akhir ini.
9. Teman-Teman Diploma III Akuntansi STIE Perbanas Surabaya 2013.

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, Januari 2016

Penulis

Ilvia Aulia Rachmah



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIPRESENTASIKAN .....	ii
HALAMAN PRESENTASI TUGAS AKHIR .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....	iv
MOTTO PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Penjelasan Judul.....	4
1.3. Rumusan Masalah.....	5
1.4. Tujuan Penelitian .....	5
1.5. Manfaat Penelitian .....	5
1.6. Metode Penelitian .....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
2.1. Audit .....	8
2.2. Audit Operasional .....	13
2.3. Standar Operasional Prosedur (SOP).....	18
2.4. Pelayanan .....	22
BAB III GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN .....	26
3.1. Sejarah Berdirinya Perusahaan .....	26
3.2. Visi, Misi dan Budaya Kerja.....	29
3.3. Struktur Organisasi .....	30
3.4. Job Description .....	33

3.5. Profil Usaha .....	42
BAB IVPEMBAHASAN HASIL PENELITIAN .....	47
4.1. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan <i>Customer Service</i> .....	47
4.2. Audit Operasional Bagian <i>Customer Service</i> PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.....	54
4.3. Penerapan Standar Operasional .....	58
BAB VPENUTUP .....	70
5.1. Kesimpulan .....	70
5.2. Keterbatasan.....	71
5.3. Saran .....	71
DAFTAR PUSTAKA	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Sumber Air Pdam Surya Sembada Kota Surabaya.....	3
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	3
Tabel 4.2 Kertas Kerja Rekap Kuisioner Audit Operasional Pelayanan <i>Customer Service</i> Pada Pdam Surya Sembada Kota Surabaya.....	3

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Bagan Struktur Organisasi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.. 3

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian

Lampiran 2 Berita Acara Bimbingan Tugas Akhir

Lampiran 3 Daftar Perbaikan Tugas Akhir

Lampiran 4 Dokumen Yang Terkait Dengan Penelitian

***OPERATIONAL SERVICE AUDIT OF CUSTOMER SERVICE  
AT SURYA SEMBADA SURABAYA GOVERNMENT-OWNED  
WATER COMPANY***

[2013411039@students.perbanas.ac.id](mailto:2013411039@students.perbanas.ac.id)

**ILVIA AULIA RACHMAH  
STIE Perbanas Surabaya**

**ABSTRACT**

*Surya Sembada Surabaya Government-Owned Water Company (PDAM) is Regional Government-Owned Institution (BUMD) which provide clean water to communities. A Ministry can not run well in the absence of customer service and service standard that has been established. Customer service implementing service based on operational standards that have been set. The purpose of the research is to find out the standard implementation and operational effectiveness in customer service. Research methods method using observations with observations directly customer services activities service on PDAM and compare with the standards set by the company, in addition to the method documentation i.e. data collection with regard to the service of customer service. The results of this research is the implementation of the services carried out by our customer service PDAM were in accordance with the standards set by the company.*

*Keywords : Audit, Operational Standards, Service*