

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)  
DI PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM (PERUMDAM) TIRTA  
KENCANA JOMBANG**



Oleh :

Nur Fadiah Yulinda (1961225)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)  
PGRI DEWANTARA JOMBANG**

**2022**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)**  
**DI PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM (PERUMDAM) TIRTA**  
**KENCANA JOMBANG**



Oleh :

Nur Fadiah Yulinda (1961225)

Mengetahui/Menyetujui  
Dosen Pembimbing Lapangan

Mardhi Astutik, SE., MM

Jombang, 12 September 2022

Penulis,

Nur Fadiah Yulinda

Mengetahui /Menyetujui  
Pendamping Lapangan

M. Efendi Rachman S. S.Kom

Mengetahui/Menyetujui  
Ka. Prodi Manajemen

Dr. Erminati Pancaningrum, ST.,MSM

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah- nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Kuliah Kerja Magang. Pelaksanaan kegiatan Kuliah Kerja Magang ini merupakan tugas guna untuk memenuhi syarat dalam mata kuliah (Kuliah Kuliah Magang)

Penulis menyadari bahwa penyusun Laporan Kuliah kerja Magang ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Abd. Rohim, SE., M.Si., CRA selaku Ketua STIE PGRI Dewantara Jombang.
2. Ibu Dr. Erminati Pancaningrum., ST.,MSM selaku Ketua Program Studi Manajemen.
3. Ibu Mardi Astutik, SE., MM selaku Dosen Pendamping Lapangan.
4. Bapak Khoirul Hasyim, S.Pd., M.Pd. Selaku Direktur Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kabupaten Jombang.
5. Bapak Moch. Efendi Rachman Syah, S.Kom yang telah membimbing kami selama melakukan Kuliah Kerja Magang pada Perumdam Tirta Kencana Jombang.
6. Seluruh karyawan dan staff di Perumdam Tirta Kencana Jombang.
7. Orang Tua dan teman-teman yang ikut mendukung proses KKM sampai selesai.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis berguna bagi perusahaan. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan Laporan Kuliah kerja magang ini baik dalam teknik penyajian maupun pembahasan. Demi kesempurnaan Laporan Kuliah Kerja magang ini. Sehingga masih di butuhkan banyak kritik dan saran yang membangun untuk menjadikan

program Kuliah Kerja Magang ini dapat terlaksana lebih baik lagi.

Jombang, 12 September 2022

Nur Fadiah Yulinda

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Tujuan Kuliah Kerja Magang .....	1
1.3. Manfaat Kuliah Kerja Magang .....	1
1.4. Tempat Kuliah Kerja Magang .....	2
1.5. Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang .....	2
<b>BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG .....</b>	<b>4</b>
2.1. Sejarah dan Gambaran Umum Perusahaan atau Instansi .....	4
2.1.1. Sejarah PERUMDAM .....	4
2.1.2. Visi dan Misi .....	5
2.1.3. Struktur Organisasi .....	5
2.2. Uraian Tugas Pokok dan Fungsi PERUMDAM Tirta Kencana .....	7
2.2. Kegiatan Umum .....	28
2.3. Manajemen Hubungan Pelanggan .....	30
<b>BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG .....</b>	<b>33</b>
3.1. Pelaksanaa KuliahKerja Magang .....	33

3.2. Hasil Pengamatan di Tempat Magang .....	34
3.3. Usulan Pemecah Masalah atau solusi .....	34
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>35</b>
4.1. Kesimpulan .....	35
4.2. Saran .....	35
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>37</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>38</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1.1. Logo PERUMDAM Tirta Kencana Jombang .....	4
Gambar 2.1.3 Struktur Organisasi .....	6

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.5. Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang .....	3
Tabel 3.1. Jadwal Kerja .....	33

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Formulir Kegiatan Harian Mahasiswa .....	38
Lampiran 2 Keterangan Telah Melaksanakan Magang .....	42
Lampiran 3 Lembaran Penilaian KKM Mahasiswa .....	43
Lampiran 4 Dokumentasi Kegiatan .....	45

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Kenyataan di lapang seringkali menunjukkan bahwa lulusan perguruan tinggi (*fresh graduate*) belum mampu secara optimal mengaplikasikan pengetahuan yang telah diperoleh ke dalam dunia kerja. Hal itu disebabkan adanya kesenjangan antara teori yang diperoleh dengan kenyataan di lapangan yang lebih kompleks.

Kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) adalah kegiatan intrakurikuler (bagian tak terpisahkan dari proses pendidikan), berupa kegiatan belajar di lapangan yang dirancang untuk memberikan pengalaman praktis bagi para mahasiswa dalam menggunakan aplikasi teori ke dalam praktek lapangan. Selain sebagai media pengembangan teoritis (*hardskill*) kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini merupakan media pembelajaran dalam pengembangan *softskill* mahasiswa dengan pengalaman praktis di lapangan.

### **1.2. Tujuan Kuliah Kerja Magang**

1. Mahasiswa memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai dunia kerja.
2. Memberikan media bagi mahasiswa dalam mengaplikasikan ilmu manajemen dalam praktik kerja.
3. Meningkatkan *Softskill* mahasiswa ( kemampuan dalam berkomunikasi. Meningkatkan rasa percaya diri, etika, sikap, dan perilaku).

### **1.3. Manfaat Kuliah Kerja Magang**

#### **a) Bagi Mahasiswa**

- a. Mahasiswa dapat menerapkan ilmu yang dimiliki pada Kuliah Kerja Magang, dengan harapan dapat membandingkan

pengetahuan yang diterima dibangku perkuliahan dengan kondisi kerja yang ada.

- b. Menguji kemampuan pribadi dalam berkreasi pada bidang ilmu yang dimiliki serta dalam tata cara hubungan masyarakat pada lingkungan kerjanya.
- c. Langkah-langkah yang diperlukan untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan kerjanya di masa yang akan datang.

b) Bagi STIE PGRI DEWANTARA

Sebagai sarana pengenalan STIE PGRI Dewantara Jombang kepada instansi atau perusahaan yang membutuhkan lulusan atau tenaga kerja yang dihasilkan oleh STIE PGRI Dewantara Jombang.

c) Bagi Instansi

Membantu menyelesaikan pekerjaan sehari-hari, sebagai sarana untuk menjembatani hubungan kerja sama antara STIE PGRI Dewantara Jombang di masa yang akan datang.

**1.4. Tempat Kuliah Kerja Magang**

Nama Tempat KKM : PERUMDAM TIRTA KENCANA JOMBANG

Alamat : Jl. KH. Wahid Hasyim No.136 A, Kepanjen,  
Kec. Jombang, Kabupaten Jombang, Jawa Timur  
61411

No. Tlpn : (0321) 861114

**1.5. Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang**

Waktu pelaksanaan Kuliah Kerja Magang ini kami rencanakan berlangsung selama 1 bulan di PERUMDAM Tirta Kencana. Rentang waktu yang kami ajukan adalah pada tanggal 10 Agustus 2022 sampai dengan 12 September 2022.

No	Uraian Kegiatan	Agustus – September				
1	Pengenalan lingkungan kerja					
2	Pelaksanaan KKM					
3	Pengumpulan Data					
4	Menyusun Laporan					

**Tabel 1.5. Tabel Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang**

## **BAB II**

### **TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG**

#### **2.1 Sejarah dan Gambaran Umum Perusahaan atau Insatansi**

##### **2.1.1 Sejarah PERUMDAM Tirta Kencana**



**Gambar 2.1.1 Logo Perumdam Tirta Kencana Jombang**

Sejarah berdirinya PERUMDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang dilalui dengan berbagai perubahan nama organisasi. Pertama kali sistem pelayanan air minum Kabupaten Jombang dikelola oleh perusahaan daerah milik Pemerintah Kabupaten Jombang dengan nama Dinas Saluran Air Minum (DSAM). Kemudian Perusahaan Daerah ini dikelola oleh Badan Pengelola Air Minum (BPAM) di bawah kendali Dinas Cipta Karya Departemen Pekerjaan Umum. Pada Era Orde Baru BPAM berubah lagi menjadi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jombang dibentuk berdasarkan PERDA Nomor: No.3 Tahun 1990.

Kemudian pada tahun 2019 melalui PERDA Nomor 11 tahun 2019 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum. PDAM Tirta Kencana Kabupaten Jombang Berubah berubah menjadi Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Kencana Kabupaten Jombang.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai BAdan Usaha Milik Daerah (BUMD) kegiatannya tidak terlepas dari indikator otonomi daerah untuk melaksanakan :

1. Pemberdayaan perekonomian Daerah.
2. Pemberdayaan sumber daya alam.
3. Peningkatan keuangan daerah melalui kontribusi Pendapatan Asli Daerah(PAD)

Serta peningkatan profesionalisme pengelolaan pelayanan umum kepadamasyarakat.

#### 2.1.2 Visi dan Misi

➤ Visi

Menjadikan perusahaan air minum yang unggul. Modern, dan berdaya saing.

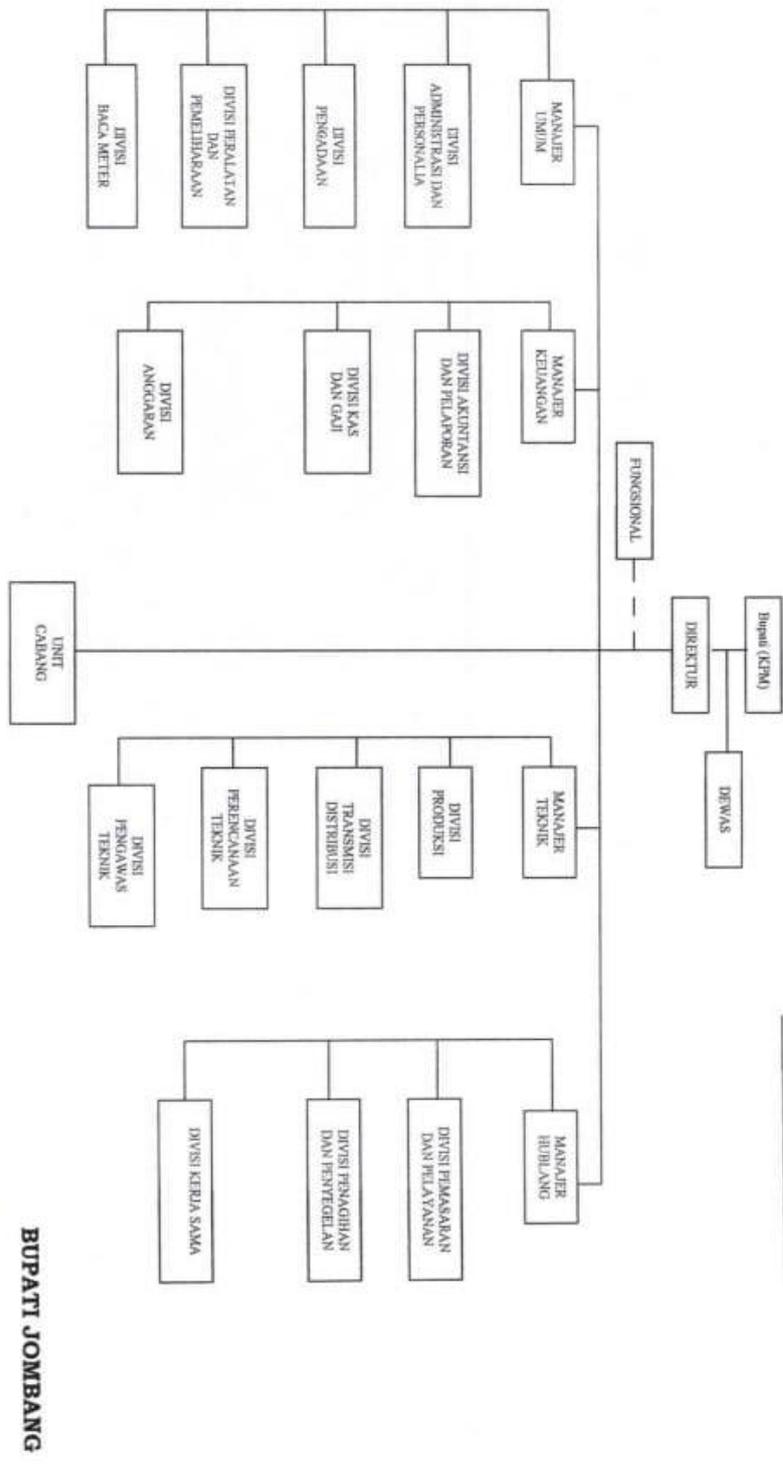
➤ Misi

1. Meningkatkan Kualitas Pelayanan
2. Menekan tingkat kebocoran air, baik fisik maupun non fisik
3. System pengelolaan keuangan yang akuntabel
4. Meningkatkan kemampuan SDM yang professional
5. Memperkuat keseimbangan peran antar stakeholder.

#### 2.1.3 Struktur Organisasi

PDAM Kabupaten Jombang adalah Badan Usaha Milik Daerah Dibawah Naungan Kementrian Pekerjaan Umum Perumahan Rakyat yang dikelola Pemerintah Daerah Kabupaten jombang.

**LAMPIRAN : PERATURAN BUPATI JOMBANG**  
**NOMOR : 20 TAHUN 2021**  
**TANGGAL : 10 Juni 2021**



  
**BUPATI JOMBANG**  
**MUNDJIDAH WAHAB**

C:\WORKING\4118\BASTIEN\2021\11\11\2021\Bupati\PeraturanPresidensi\PeraturanPresidensi 2021.docx

**Gambar 2.1.3 Struktur Organisasi**

## 2.2 Uraian Tugas Pokok dan Fungsi PERUMDAM Tirta Kencana

- 1) Bupati Kabupaten Jombang selaku KPM
- 2) Dewan pengawas
- 3) Direktur Utama Perusahaan
- 4) Manajer yang terdiri dari :

1. Manajer Umum

Uraian tugas Manajer Umum adalah sebagai berikut:

- a) menyusun rencana dan program kerja manajer umum
- b) menjabarkan perintah atasan dan membagi tugas kepada bawahan;
- c) melaksanakan koordinasi intern dan antar unit kerja dan swasta terkait sesuai dengan bidang tugasnya;
- d) mengelola urusan surat menyurat dan kearsipan perusahaan;
- e) mengelola urusan protokol perusahaan;
- f) mengelola urusan kerumahtanggaan perusahaan;
- g) mengelola kegiatan pengelolaan kelengkapan perusahaan;
- h) mengelola perencanaan dan pengembangan personalia perusahaan;
- i) mengelola data administrasi personalia perusahaan;
- j) mengelola perencanaan dan pengembangan personalia perusahaan;
- k) mengelola kegiatan pembinaan personalia perusahaan

- l) mengelola kegiatan operasional pengolahan data perusahaan
- m) mengelola perencanaan dan pengembangan hardware dan software;
- n) mengkoordinasikan dan mengendalikan
- o) kegiatan pengadaan dan pengelolaan Gudang
- p) membimbing, membina, dan menilai kinerja bawahan
- q) membuat laporan kegiatan Manajer Umum
- r) memberikan saran kepada atasan baik lisan maupun tertulis.

➤ Divisi Administrasi dan Personalia

Divisi Admisitrasi dan Personalia mempunyai tugas pokok melaksanakan kegiatan administrasi perkantoran, protocol, rumah tangga dan perlengkapan perusahaan, dan melaksanakan pengelolaan personalia perusahaan. Uraian tugas Divisi Administrasi dan Personalia adalah sebagai berikut:

- a) Menyusun rencana kerja Divisi Administrasi dan Personalia
- b) Menjabarkan perintah atasan dan membagi tugas kepada bawahan
- c) Melaksanakan koordinasi intern dan antar unit kerja dan swasta terkaitsesuai bidangnya
- d) Melaksanakan urusan surat menyurat dan kearsipan perusahaan
- e) Melaksanakan inventarasi barang
- f) Melaksanakan penerimaan dan pelayanan tamu perusahaan serta urusanprotokol perusahaan.
- g) Melaksanakan kegiatan operasional kendaraan
- h) Melaksanakan kegiatan pengamanan dan

pemeliharaan kebersihan lingkungan kantor pusat

- i) Melaksanakan urusan kerumahtanggaan perusahaan lainnya
- j) Melaksanakan pengelolaan barang persediaan baik peralatan kantor, peralatan teknik, bahan kimia, bahan kima, maupun bahan persediaan kantor lainnya
- k) Melaksanakan perencanaan pengembangan personalia perusahaan.
- l) Melaksanakan pengolahan data admisitrase personalia perusahaan
- m) Melaksanakan peningkatan kesejahteraan personalia perusahaan
- n) Melaksanakan pembinaan personalia perusahaan
- o) Melaksanakan pelayanan administrasi pengangkatan, kenaikan pangkat, pemindahan dan pemberhentian personalia perusahaan
- p) Melaksanakan kegiatan operasional pusat data/program dan mengkoordinasikan kegiatan komputersasi pengolahan data dari semua unit kerja perusahaan
- q) Melaksanakan pengelolaan data dan perangkat elektronik
- r) Merencanakan pengembangan hardware dan software yang diperlukan
- s) Melaksanakan perubahan data setelah mendapat persetujuan direksi
- t) Membina, membimbing, dan menilai kinerja bawahan
- u) Menyusun laporan kegiatan Divisi Administrasi dan Personalia
- v) Memberikan saran dan pertimbangan secara

tertulis atau lisan kepada atasan

- w) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidangnya

➤ Divisi Pengadaan

Divisi Pengadaan mempunyai tugas pokok melaksanakan kegiatan administrasi pengadaan barang dan jasa serta pengelolaan dan persediaan barang di gudang perusahaan.

Uraian tugas Divisi Pengadaan adalah sebagai berikut :

- a) Merencanakan operasional kegiatan pembelian, penyimpanan dan pendistribusian barang
- b) Mengikuti perkembangan dan pengumpulan informasi hasil survey harga barang yang diperlukan setiap bulan oleh perusahaan
- c) Melaksanakan kegiatan pengadaan barang dan jasa
- d) Melaksanakan koordinasi pengadaan, pencatatan barang dan pengelolaan barang
- e) Melaksanakan penyimpanan dan pendistribusian barang barang persediaan
- f) Membuat order permintaan barang
- g) Membuat laporan mutasi persediaan barang di Gudang
- h) Menerima dan mencatat barang hasil pembelian atau pengadaan
- i) Menyimpan dan memelihara barang hasil pengadaan dan atau hasil kegiatan produksi
- j) Mengeluarkan barang untuk kegiatan distribusi dan pemasaran
- k) Mengadakan evaluasi dan merencanakan kebutuhan material gudang
- l) Mengadministrasikan segala kegiatan pergudangan

- m) Membuat laporan harian, mingguan, dan bulanan kegiatan pergudangan
- n) Memberikan masukan dan saran kepada atasan baik berupa tulisan maupun lisan
- o) Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan atasan sesuai dengan bidang tugasnya

➤ Divisi Peralatan

Divisi Peralatan dan pemeliharaan mempunyai tugas pokok melaksanakan kegiatan, pemeliharaan, peralatan teknik, elektrikal dan mekanikal. Uraian tugas Divisi Peralatan dan Pemeliharaan adalah sebagai berikut:

- a) Melakukan pengujian, penelitian dan menilai peralatan teknik sesuai dengan kebutuhan
- b) Melaksanakan pendataan dan pemeriksaan, peralatan teknik dan produksi air
- c) Melaksanakan perbaikan peralatan teknik dan produksi air
- d) Melakukan pemeriksaan dan pemeliharaan bangunan teknik sesuai jadwal
- e) Melakukan perbaikan peralatan teknik/mesin elektrikal maupun mekanikal berdasarkan hasil pemeriksaan
- f) Melakukan pemeriksaan terhadap bangunan teknik secara berkala dalam rangka perencanaan perbaikan
- g) Melakukan pemeriksaan kendaraan operasional teknik secara berkala serta melakukan perbaikan berdasarkan hasil analisa kerusakan
- h) Memberikan petunjuk dan bimbingan teknis tentang penggunaan peralatan teknik berdasarkan petunjuk dan pedoman
- i) Melakukan penertiban dan standarisasi peralatan

teknik

- j) Memelihara, mengatur dan menjamin kelancaran penggunaan peralatanteknik
- k) Membuat laporan kegiatan bulanan Divisi Pemeliharaan
- l) Memberikan saran dan masukan baik secara tertulis maupun lisan kepadaatasan
- m) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

➤ Divisi Baca Meter

Divisi Baca Meter mempunyai tugas pokok melaksanakan kegiatan pembacaan meter air, pembuatan kartu pemeriksaan meter air, dan kegiatan pelaporan pemeriksaan hasil meter air. Uraian tugas Divisi Baca Meter adalah sebagai berikut:

- a) Melaksanakan pencatatan stand meter sebagai dasar proses pembuatan rekening serta melaksanakan pengawasan pembacaan meter
- b) Melaksanakan pencatatan meter induk dan tekanan air
- c) Merencanakan jadwal dan rute baca meter serta melakukan pemeliharaanannya
- d) Menyiapkan pelaksanaan pembacaan meter
- e) Melaksanakan pembacaan dan pencatatan angka kedudukan stand meter secara tepat sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan
- f) Menyampaikan surat pemberitahuan kepada pelanggan yang tidak berhasil dilakukan pembacaan meter
- g) Menerima hasil pembacaan meter air, melakukan pengecekan hasil bacaan meter dan mengirimkan kepada fungsi pembuatan rekening

- h) Melakukan pembacaan khusus terhadap adanya pengaduan perbedaan stand meter
- i) Melakukan perekaman angka kedudukan meter dan perhitungan pemakaian air
- j) Melakukan pengawasan dan pembinaan pembaca meter
- k) Melakukan pemeriksaan hasil pembacaan meter dan melakukan pengecekan lapangan terhadap hasil baca meter yang meragukan
- l) Melaksanakan kegiatan tera meter
- m) Mengelola dan melakukan penggantian water meter
- n) Membuat berita acara tentang kejadian yang berkaitan dengan adanya kerusakan, pengrusakan, atau kehilangan water meter pelanggan
- o) Mengadakan pemantauan dan pencatatan atas kondisi semua water meter yang terpasang, baik meter air pelanggan maupun meter induk
- p) Memberikan saran dan masukan baik secara tertulis maupun lisan kepada atasan
- q) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

## 2. Manajer Keuangan

Uraian tugas Manajer Keuangan adalah sebagai berikut:

- a) Menyusun rencana kerja dan proyeksi keuangan jangka pendek, menengah, dan panjang
- b) Menyiapkan rencana anggaran PERUMDAM
- c) Menyelenggarakan tata usaha anggaran
- d) Meneliti dan mengevaluasi realisasi penerimaan dan pengeluaran PERUMDAM
- e) Menyusun rencana cash flow dan cast budget PERUMDAM

- f) Menyusun laporan pelaksanaan kerja jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang
- g) Melaksanakan pembukuan perusahaan antara lain Buku Besar, Buku Bank, Buku Hutang, Buku Piutang, Buku Persediaan
- h) Menyiapkan perhitungan rugi dan laba perusahaan
- i) Menyediakan voucher yang masih harus dibayar
- j) Menerima, menyimpan, dan mengeluarkan uang hasil penagihan rekening dan penerimaan lainnya
- k) Mengerjakan buku kas
- l) Membuat laporan posisi kas setiap hari
- m) Menerima dokumen pembayaran, menyimpan cek, dan mengatur pelaksanaan pembayaran
- n) Menerima, meneliti, dan membukukan Nota Debet dan Nota Kredit Bank
- o) Menerima, menyusun rekonsiliasi, dan meneruskan rekonsiliasi rekening koran bank ke dalam pembukuan
- p) Menyusun rencana penerimaan dan pembayaran kas bulanan dengan memperhatikan likuiditas perusahaan
- q) Mengurus administrasi dan pelaporan perpajakan perusahaan
- r) Membuat laporan harian, mingguan, dan berkala keuangan secara teratur dan
- s) Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh Direktur sesuai dengan bidang tugasnya

➤ Divisi Akuntansi dan Pelaporan

Divisi Akuntansi dan Pelaporan mempunyai tugas pokok mengelola pembukuan dan pelaporan keuangan perusahaan. Uraian tugas Divisi Akuntansi dan Pelaporan adalah sebagai

berikut:

- a) Mengoordinasikan monitoring, penerimaan, dan pencatatan atas rekening air dan non air
- b) Memberikan operasional pemenuhan piutang perusahaan (pembayaran rekening) sesuai dengan ketentuan
- c) Melaksanakan monitoring posisi piutang khususnya piutang bermasalah
- d) Melakukan koordinasi dengan seluruh Unit Cabang berkaitan dengan kegiatan penagihan dan penerimaan hasil pembayaran piutang (atas rekening)
- e) Memastikan berkas penunjang piutang pelanggan (air/non air) terkelola secara benar
- f) Mengoordinasikan penyetoran hasil penerimaan pembayaran rekening kepada bank.
- g) Mengusulkan upaya pemenuhan piutang
- h) Mengoordinasikan, menginventarisasi, dan mengamankan kekayaan fisik(aset perusahaan)
- i) Mempersiapkan materi laporan mingguan dan bulanan baik yang bersifatrutin ataupun insidentil
- j) Memastikan pengelolaan piutang dilaksanakan sesuai dengan sistem dan prosedur serta dapat dipertanggung jawabkan
- k) Membukukan penerimaan dan pengeluaran serta melakukan pencatatantentang keuangan perusahaan
- l) Mempersiapkan berkas-berkas laporan keuangan perusahaan baik bulanan,tribulanan maupun tahunan
- m) Melaksanakan analisis arras kas perusahaan setiap bulanan, tribulananmaupun tahunan
- n) Melaksanakan analisis perubahan dan perkembangan biaya produksi air baik bulanan,

tribulanan maupun tahunan

- o) Mempersiapkan voucher dan menyelenggarakan pencatatan semuattran saksi keuangan perusahaan
- p) Memberikan masukan dan saran pertimbangan kepada atasan baik berupatulisn maupun lisan
- q) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan

➤ Divisi Kas dan Gaji

Divisi Kas dan Gaji mempunyai tugas pokok melaksanakan pengelolaan kas perusahaan dan gaji. Uraiaan tugas Divisi Kas dan Gaji adalah sebagai berikut:

- a) Melaksanakan dan mencatat hasil penerimaan rekening air harian dan bulanan
- b) Mempersiapkan berkas-berkas serta aktifitas penggajian pegawai
- c) Mempersiapkan berkas-berkas kewajiban pembayaran yang harus dilakukan oleh perusahaan
- d) Melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan bank dan perpajakan perusahaan
- e) Melakukan pencatatan atas pengeluaran kas kecil perusahaan
- f) Menyusun laporan penerimaan perusahaan
- g) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan bidangnya.

➤ Divisi Anggaran

Divisi Anggaran memiliki tugas pokok melaksanakan kegiatan penyusunan rencana kerja, pemantauan dan evaluasi anggaran perusahaan (RKAP) dan perubahannya. Uraian tugas Divisi Anggaran adalah sebagai berikut:

- a) Menyusun rencana kerja Divisi Anggaran
- b) Menjabarkan perintah atasan dan membagi tugas

- c) Melaksanakan koordinasi intern dan member tugas kepada bawahan
- d) Menampung usulan dari semua unit kerja perusahaan
- e) Menyusun Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) berdasarkan usulan dari unit-unit kerja perusahaan
- f) Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan Rencana Kerjadan Anggaran Perusahaan (RKAP)
- g) Membina, membimbing dan menilai kinerja bawahan
- h) Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan secara tertulis dan lisan
- i) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai bidangnya

### 3. Manajer Teknik

Uraian tugas Manajer Teknik adalah sebagai berikut:

- a) Menyusun rencana kerja dan program kerja bidang teknik
- b) Menjabarkan perintah atasan dan rnebagi tugas kepada bawahan
- c) Melaksanakan koordinasi intern dan antar unit kerja dan swasta terkaitsesuai bidang tugasnya
- d) Mengkoordinasikan kegiatan bidang perencanaan teknik
- e) Mengkoordinasikan kegiatan bidang produksi air bersih dan air minum
- f) Mengkoordinasikan kegiatan bidang transmisi dan distribusi air bersih danair minum
- g) Membina, membimbing dan menilai kinerja bawahan
- h) Membuat laporan kegiatan Manajer Teknik

- i) Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan secara tertulis atau lisan
- j) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai bidangnya.

➤ Divisi Transmisi dan Distribusi

Divisi Transmisi dan Distribusi memiliki tugas pokok mengelola kegiatan pemeliharaan pendistribusian air dan pengelolaan urusan kegiatan pengembangan jaringan transmisi dan distribusi. Uraian tugas Divisi Transmisi dan Distribusi adalah sebagai berikut:

- a) Menyusun rencana kerja Divisi Transmisi dan Distribusi
- b) Menindak lanjuti laporan gangguan distribusi air dan menanggulangi kebocoran air serta melaksanakan sambungan baru
- c) Mengatur, memasang, mengawasi dan memelihara jaringan transmisi dan distribusi
- d) Melaksanakan evaluasi sarana dan prasarana transmisi dan distribusi dari seluruh instalasi jaringan perpipaan PERUMDAM
- e) Merencanakan pengembangan atau rehabilitasi jaringan transmisi/distribusi
- f) Melaksanakan kegiatan yang bertujuan agar pengaliran air dari sumber ke pelanggan tidak mengalami gangguan
- g) Memeriksa pipa transmisi atau distribusi agar tidak terjadi kebocoran yang mengakibatkan terganggunya pendistribusian air
- h) Melaksanakan pemeriksaan keadaan bak pelepas tekan, ventil udara dan katup pada jaringan pipa transmisi/distribusi

- i) Melaksanakan pemasangan sambungan baru dan pencabutan serta penggantian meter pelanggan
- j) Melaksanakan pemutusan sambungan *illegal*
- k) Melaksanakan perbaikan kembali jalan aspal bekas galian pemasangan pipa  
Melaksanakan bimbingan dalam pemasangan dan perbaikan pipatransmisi/distribusi
- l) Menyusun laporan kegiatan Divisi Transmisi dan Distribusi
- m) Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan secara tertulis ataulisan
- n) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai bidangnya

➤ Divisi Produksi

Divisi Produksi mempunyai tugas pokok mengelola dan melaksanakan kegiatan produksi air bersih dan air minum. Uraian tugas Divisi Produksi adalah sebagai berikut:

- a) Menyusun rencana kerja kegiatan Divisi Produksi
- b) Menyelenggarakan pengendalian atas kualitas, kuantitas dan kontinuitas produksi air
- c) Merencanakan kebutuhan materiil produksi serta bahan pengujian dan pengendalian kualitas air
- d) Mengatur penyelenggaraan fungsi mekanik mesin, ketenagaan mesin, dan kegiatan laboratorium
- e) Membuat dan mengolah data produksi dan penjualan air serta data mesindi masing-masing sumber air
- f) Membuat laporan bulanan kondisi mesin, peralatan, dan produksi air baik untuk kebutuhan di perkotaan maupun di Unit Cabang serta pemakaian kimia dan listrik Melakukan uji kualitas air berkala

- g) Melaksanakan evaluasi sarana dan prasarana pengolahan air bersih dari seluruh instalasi yang ada di lingkungan PERUMDAM
- h) Membuat laporan kegiatan Divisi Produksi
- i) Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan secara tertulis atau lisan
- j) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai bidangnya.

➤ Divisi Pengawas Teknik

Divisi Pengawasan Teknik mempunyai tugas pokok menyelenggarakan dan mengelola kegiatan pengawasan perencanaan teknik dan pengawasan pelaksanaan pekerjaan bangunan sumur air, perpipaan dan bangunan sipil. Uraian tugas Divisi Pengawas Teknik adalah sebagai berikut:

- a) Menyusun rencana kerja Divisi Pengawas Teknik
- b) Melaksanakan pengawasan dan pemeriksaan pekerjaan pembangunan dan pemeliharaan jaringan transmisi distribusi maupun peralatan produksi
- c) Melaksanakan verifikasi hasil perencanaan dan kualitas hasil pekerjaan pembangunan dan pemeliharaan jaringan transmisi distribusi maupun peralatan produksi, dan bangunan sipil
- d) Melaksanakan pemeriksaan dan melakukan verifikasi kualitas hasil pekerjaan pemasangan sambungan baru
- e) Membuat laporan tentang hasil pelaksanaan pengawasan di lapangan, baik harian mingguan maupun bulanan
- f) Melaksanakan pengawasan jaringan transmisi distribusi secara berkala untuk mencegah pemasangan sambungan ilegal

- g) Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan secara tertulis atau lisan
- h) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai bidangnya

➤ Divisi Perencanaan Teknik

Divisi Perencanaan Teknik mempunyai tugas pokok mengelola kegiatan bidang perencanaan teknik pekerjaan bangunan sumur air, perpipaan dan bangunan sipil, menyusun dan mensimulasikan peta jaringan perpipaan. Uraian Tugas Divisi Perencanaan Teknik adalah sebagai berikut:

- a) Menyusun rencana dan program kerja Divisi Perencanaan Teknik
- b) Melaksanakan koordinasi intern dan antar unit kerja dan swasta terkait sesuai dengan bidang tugasnya
- c) Merencanakan seluruh kegiatan yang meliputi penyiapan dan penyimpanan dokumen teknis yang dibutuhkan untuk perencanaan teknik
- d) Melaksanakan perencanaan dan pengembangan fasilitas produksi, sambungan langganan serta pemeliharaan jaringan perpipaan baik transmisi maupun distribusi termasuk jaringan sambungan langganan
- e) Mengelola kegiatan perencanaan teknik pemeliharaan bangunan sumber air, perpipaan dan bangunan sipil
- f) Melaksanakan survey, pengukuran, dan merencanakan serta meneliti kegiatan pembuatan gambar-gambar baik gambar untuk bangunan sipil sebagai kelengkapan pekerjaan konstruksi maupun gambar perencanaan yang dibutuhkan untuk kelengkapan pekerjaan pemasangan jaringan perpipaan termasuk sambungan langganan

- g) Membuat spek teknik dalam pembuatan gambar kelengkapan pekerjaan konstruksi serta gambar kelengkapan pekerjaan jaringan perpipaan
- h) Menyusun, membuat rencana dan program kerja dalam bidang perpipaan dan teknik sipil/konstruksi berikut perlengkapan dan peralatan yang dibutuhkan
- i) Membuat gambar/as built drawing sesuai dengan perencanaan teknik dan detail jaringan pipa distribusi yang ada
- j) Menentukan dan menghitung rencana anggaran biaya penggunaan bahan dan peralatan berdasarkan kualitas, standar dan harga sesuai dengan ketentuan
- k) Membuat daftar analisis harga bahan dan pecah pekerjaan pengembangan sumber air, perpipaan dan bangunan sipil
- l) Memberikan informasi mengenai penggunaan bahan dan peralatan yang dibutuhkan
- m) Menyusun gambar peta jaringan dan membuat simulasi jaringan perpipaan
- n) Membimbing, membina dan menilai kinerja bawahan
- o) Membuat laporan kegiatan Divisi Perencanaan Teknik
- p) Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan secara tertulis atau lisan
- q) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai bidangnya.

#### 4. Manajer Hublang

Uraian tugas Manajer Hubungan Pelanggan adalah sebagai berikut:

- a) Merencanakan dan mengkoordinasikan administrasi pelanggan, pengelolaantagihan rekening air minum dan pembinaan pelanggan serta

pemasaran/peluasan wilayah pelayanan untuk mencapai target cakupan yang dituangkan dalam program kerja tahunan dan anggaran PERUMDAM

- b) Mendistribusikan tugas dan memberikan petunjuk kerja kepada bawahan sesuai bidang tugasnya
- c) Melaksanakan kegiatan secara terpadu pada Manajer Hubungan Pelanggan dengan menyelaraskan kegiatan pelayanan terpadu untuk mencapaikepuasan pelanggan
- d) Menyelenggarakan kegiatan administrasi pelanggan yang mencakup mengenai laporan pengaduan dan pencatatan data pelanggan serta kegiatanpembinaan pelanggan
- e) Melaksanakan koordinasi dengan dinas instansi terkait dalam menunjang pelaksanaan penyuluhan dan hubungan masyarakat
- f) Menyelenggarakan tertib administrasi dalam pengelolaan piutangpelanggan
- g) Melaksanakan koordinasi dengan pihak luar dalam hal kerja sama perusahaan
- h) Menyajikan laporan dan pemberian saran pertimbangan kepada atasan baik dalam bentuk lisan maupun tulisan

➤ Divisi Pelayanan dan Pemasaran

Divisi Pelayanan dan Pemasaran mempunyai tugas pokok penyelenggaraan kegiatan penyuluhan air bersih, penyelenggaraan kegiatan hubungan masyarakat penyelenggaraan kegiatan pemasaran sambungan langganan, dan kegiatan pelayanan keluhan dan laporan pelanggan. Uraian tugas Divisi Pemasaran dan Pelayanan adalah sebagai

berikut:

- a) Menyusun rencana kerja Divisi Pemasaran dan Pelayanan
- b) Merencanakan dan mengkoordinasikan kegiatan penyuluhan serta pemasaran dalam menunjang pengembangan sambungan langganan
- c) Mengevaluasi dan rekapitulasi laporan pengaduan pelanggan, cakupan pelayanan dan menyusun program pengembangannya
- d) Melakukan kegiatan pelayanan pengaduan pelanggan, permintaan penutupan dan buka kembali serta permintaan pasang baru calonpelanggan
- e) Membuat dan mengoordinasikan pemberitahuan kepada pelanggan dan masyarakat yang menyangkut aturan baru pelayanan dan kerusakan atau gangguan dan perbaikan jaringan instalasi baru
- f) Menyusun dan menyampaikan laporan serta saran pertimbangan kepada Manajer Hubungan Pelanggan sesuai bidang tugasnya
- g) Menyusun dan menyampaikan laporan konsolidasi posisi sambungan langganan, status pelanggan, air terbaca, penutupan dan buka kembali serta saran pertimbangan kepada Manajer Hubungan Langanan sesuai bidang tugasnya dan Melaksanakan promosi produk dan program-program PERUMDAM
- h) Melakukan konsolidasi dan komunikasi dengan pengembang perumahan dalam rangka pemasangan dan penambahan sambungan baru
- i) Merencanakan jadwal penutupan dan pencabutan sambungan langganan berdasarkan data dan ketentuan yang ditetapkan bekerjasama dengan unit kerja terkait

dilingkungan PERUMDAM

- j) Melaksanakan koordinasi dengan kantor pusat dan unit dalam rangka penerapan sanksi terhadap pelanggan yang melanggar ketentuan teknis sambungan langganan yang ditetapkan

➤ Divisi Penagihan dan Penyevelan

Divisi Penagihan dan Penyevelan mempunyai tugas pokok melaksanakan penerimaan pembayaran dan penagihan rekening air serta melaksanakan penyevelan meter air, penutupan dan pembukaan kembali aliran air. Uraian Tugas Divisi Penagihan dan Penyevelan adalah sebagai berikut:

- a) Menyusun program kerja Divisi Penagihan dan Penyevelan
- b) Melakukan koordinasi dengan unit berkait serta melaksanakan pendataan serta analisa tunggakan pelanggan di wilayah kerja PERUMDAM
- c) Melaksanakan penerimaan pembayaran dan penagihan rekening air
- d) Merekap dan menyetorkan hasil pembayaran rekening air kepada manajerkeuangan
- e) Membantu kantor pusat dan unit dalam upaya penagihan terhadap pelanggan yang menunggak
- f) Menerima laporan saldo rekening yang harus ditagih
- g) Melaksanakan penagihan tunggakan rekening air dan non air kepadapelanggan
- h) Membuat laporan harian, mingguan, bulanan, dan tahunan dari hasilpenagihan
- i) Menyajikan laporan dan pemberian saran pertimbangan kepada atasan baik dalam bentuk lisan maupun tulisan

➤ Divisi Kerjasama

Divisi Kerja Sama mempunyai tugas pokok melaksanakan kegiatan hubungan masyarakat dan kerjasama dengan pihak terkait dan pihak ketiga. Uraian tugas Divisi Kerjasama adalah sebagai berikut:

- a) Menyusun program kerja Divisi Kerja Sama
- b) Mengelola data dan memberikan informasi serta klarifikasi atas kegiatan operasional perusahaan kepada pelanggan dan masyarakat
- c) Menjalin hubungan kerjasama dengan mitra kerja khususnya dengan instansi terkait atau dengan pihak ketiga
- d) Mengoordinasikan kegiatan temu pelanggan atau kegiatan yang melibatkan pelanggan guna peningkatan pelayanan
- e) Melakukan koordinasi dan evaluasi dengan instansi/mitra kerja berkaitan dengan pelaksanaan kerjasama
- f) Melakukan kegiatan administrasi, koordinasi, dan evaluasi serta pelaporan secara berkala kegiatan humas dan kerjasama
- g) Melaksanakan monitoring kegiatan humas dan kerjasama
- h) Mengadministrasikan dan membuat laporan kegiatan kerja secara periodik sesuai dengan kebutuhan dan ketentuan
- i) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidangnya.

#### 5. Kepala Unit

Unit cabang mempunyai tugas pokok membantu Direktur dalam melaksanakan tugas di 1 (satu) atau beberapa Kecamatan. Dalam melaksanakan tugas, Unit

Cabang menyelenggarakan fungsi:

- a) Pelaksanaan urusan administrasi kepegawaian, keuangan, dan umum
- b) Koordinasi pelaksanaan kegiatan di bidang teknik meliputi :
  - 1) Di bawah koordinasi Divisi Pemasaran: melaksanakan pemasaran atau mencari pelanggan baru.
  - 2) Di bawah koordinasi Divisi Rekening dan Tangki: melaksanakan penagihan rekening air dan non air.
  - 3) Di bawah koordinasi Divisi Pencatatan Meter: menyiapkan Daftar Stand Meter Langganan untuk pembuatan rekening air dan Daftar Rekening Dijual
  - 4) Di bawah koordinasi Divisi Produksi:
    - mengendalikan kualitas dan kuantitas produksi air minum
    - membuat data produksi dan penjualan air minum dan
    - mengatur penyelenggaraan fungsi mekanik dan ketenagaan mesin.
  - 5) Di bawah koordinasi Divisi Distribusi:
    - menyelenggarakan pemasangan pompa transmisi dan distribusi untuk kelancaran distribusi air minum
    - melayani laporan gangguan distribusi air dan menanggulangi kebocoran air serta melaksanakan sambungan baru.
  - 6) Di bawah koordinasi Divisi Perencanaan Teknik:

- melaksanakan penelitian terhadap adanya sumber baru untuk pengembangan pelayanan
  - membuat data jaringan air minum
  - membuat data sumber, baik yang sedang dikelola maupun yang belum dikelola oleh PERUMDAM atau yang dikelola oleh pihak di luar PERUMDAM
- 7) Mengawasi pelaksanaan proyek PERUMDAM dan mengadakan cadangan air minum untuk keperluan pelayanan di wilayah Unit Cabang.
- c) Pemeliharaan perbekalan material dan peralatan teknik serta bangunan dan/atau instalasi air minum dan
- d) Pelaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh Direktur sesuai dengan bidang tugasnya

#### 6. Fungsional

- a) Kelompok jabatan fungsional terdiri atas sejumlah tenaga dalam jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan bidang keahlian dan keterampilan.
- b) Jumlah jabatan fungsional ditetapkan berdasarkan sifat, jenis, dan beban kerja.
- c) Kelompok Jabatan Fungsional dipimpin oleh seorang fungsional senior yang ditunjuk oleh Direktur

### 2.3 Kegiatan Umum

Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Kencana Kabupaten Jombang merupakan Badan Usaha Milik Daerah yang

melaksanakan fungsi pelayanan yang menghasilkan kebutuhan air bersih bagi masyarakat. PERUMDAM diharapkan dapat memberikan pelayanan akan air bersih yang merata kepada seluruh lapisan masyarakat, membantu perkembangan dunia usaha dan menetapkan struktur tarif yang disesuaikan dengan tingkat kemampuan masyarakat. Jadi yang artinya PERUMDAM memiliki dua fungsi, yaitu yang pertama fungsi pelayanan kepada masyarakat dan fungsi yang kedua menambah penerimaan daerah. Dalam hal keberadaan PERUMDAM sebagai Badan Usaha Milik Daerah yang dapat membantu memenuhi kebutuhan masyarakat, menunjang bagi percepatan pembangunan dan perkembangan ekonomi di daerah, karena air bersih merupakan kebutuhan yang mendasar yang menyangkut hidup orang banyak. PERUMDAM mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan air minum untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang menyangkut aspek sosial, kesehatan dan pelayanan umum melalui kegiatan usaha, antara lain :

1. Melakukan kegiatan produksi air bersih melalui instalasi pengolahan air di Plandi dan Jatigedong, sehingga air bersih bagi masyarakat.
2. Penyediaan bahan baku dan instalasi untuk keperluan penyambungan pipa dan meter untuk pelanggan baru.
3. Menerima pembayaran rekening air melalui loket yang ada di kantor pusat maupun kantor cabang, serta melakukan kerjasama dengan pihak ketiga untuk memudahkan pembayaran bagi pelanggan melalui PPOB (*Payment Point Online Bank*).
4. Merencanakan dan melaksanakan perluasan jaringan yaitu dengan menyambungkan pipa-pipa agar dapat mencakup wilayah-wilayah yang lebih luas, terutama di daerah yang krisis air bersih.

## 2.4 Manajemen Hubungan Pelanggan

Kotler dan Keller (2013), mengemukakan bahwa manajemen hubungan pelanggan (CRM) adalah proses hati-hati dalam mengelola informasi rinci tentang pelanggan individu dan semua titik sentuh pelanggan untuk memaksimalkan loyalitas pelanggan. Sebuah titik sentuh pelanggan adalah setiap kesempatan dimana pelanggan menghadapi merek dan produk dari pengalaman yang sebenarnya untuk komunikasi personal atau masa pengamatan. Tujuan utama manajemen hubungan pelanggan adalah membantu bisnis untuk membangun hubungan baik dengan pelanggan. Dengan demikian, bisnis nantinya dapat mempertahankan pelanggan dan menghasilkan pertumbuhan *sales* yang berkelanjutan. Namun, tujuan CRM sebenarnya tidak hanya itu saja. Berikut ini adalah tujuan manajemen hubungan pelanggan secara praktis:

1. Memperoleh calon pelanggan baru
2. Memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan yang sudah ada
3. Mempertahankan pelanggan
4. Mengidentifikasi calon pelanggan potensial dan yang tidak
5. Memberikan informasi terbaru tentang pelanggan maupun penjualan dimanapun selama 24/7 melalui mobile CRM
6. Melakukan pendekatan individual kepada setiap pelanggan
7. Menyediakan mekanisme yang efektif untuk melihat dan menjadwalkan *follow-up* kepada pelanggan melalui manajemen *sales pipeline*
8. Melacak seluruh informasi pelanggan, mulai dari kontak hingga riwayat interaksi mereka
9. Mengidentifikasi kemungkinan terjadinya masalah sejak

awal

10. Memberikan mekanisme yang efektif untuk menangani keluhan pelanggan
11. Melacak preferensi tiap pelanggan melalui riwayat interaksi mereka yang terhubung dengan media sosial (bisa diperoleh melalui social CRM)
12. Melakukan personalisasi penawaran produk untuk tiap pelanggan.

Penerapan CRM dapat membantu perusahaan dalam banyak hal seperti mengelola interaksi pelanggan. Dari interaksi tersebut, perusahaan dapat mengetahui apa saja kebutuhan pelanggan.

Hal ini tentu akan memudahkan perusahaan untuk menyusun strategi pengembangan bisnis yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Selain itu, CRM masih memiliki berbagai fungsi lain yang bermanfaat dan menguntungkan perusahaan. Berikut adalah fungsi manajemen hubungan pelanggan pada bisnis:

- Mengidentifikasi kebutuhan atau minat pelanggan
- Fokus melayani kebutuhan pelanggan
- Mengutamakan sudut pandang pelanggan
- Menyediakan layanan dukungan pelanggan penuh
- Membangun pengalaman pelanggan yang menyenangkan
- Menyediakan solusi *end-to-end* untuk setiap permasalahan pelanggan
- Memberikan informasi terpadu sesuai dengan kebutuhan pelanggan
- Menangani keluhan pelanggan lebih komprehensif
- Mencatat dan mengikuti semua aspek dalam penjualan

Sistem manajemen hubungan pelanggan adalah sebuah sistem yang mampu mengelola hubungan pelanggan dan membantu mengembangkan bisnis secara maksimal. Biasanya sistem ini dikenal juga dengan istilah sistem CRM. Dalam penerapannya, sistem CRM tidak hanya fokus pada hubungan pelanggan, tetapi juga mempercepat proses bisnis dengan memaksimalkan pemasaran, penjualan, dan manajemen layanan pelanggan bisnis. Perusahaan dapat menggunakan sistem CRM untuk merekam, menyimpan, mengelola, dan melacak informasi dan data terkait pelanggan secara mudah, dan menjadikannya sebagai wawasan yang bermanfaat untuk strategi dan keputusan bisnis.

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG**

#### **3.1. Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang**

Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang ini bertempat di Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Kencana Kabupaten Jombang, yang beralamat di Jl. K.H Wahid Hasyim No. 136 A, Kepanjen, Kecamatan Jombang, Kabupaten Jombang, Jawa Timur. Pada pelaksanaan Kuliah Kerja Magang ini dimulai pukul 07.30 – 14.00 pada hari kerja Senin – Jum’at. Dalam Kuliah Kerja Magang ini penulis mendapat bimbingan serta arahan untuk melakukan pekerjaan sesuai yang diinstruksikan oleh Pembimbing Perusahaan. Selama pelaksanaan Kuliah Kerja Magang (KKM) penulis ditempatkan dibagian Hubungan Pelanggan. Bentuk pelaksanaan program KKM yang penulis kerjakan adalah sebagai berikut.

<b>Hari Kerja</b>	<b>Jam Kerja</b>	<b>Keterangan</b>
Senin – Kamis	07.30 – 14.00	12.00- 13.00  (Isoma)
Jum’at	07.30 – 14.00	

**Tabel 3.1 Jadwal Kerja**

### **3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang**

Dalam pelaksanaan kuliah kerja magang selama satu bulan di PERUMDAM Tirta Kencana Jombang banyak memberikan pengalaman di dalam dunia kerja kepada mahasiswa. Namun dalam proses pelaksanaan kegiatan kuliah kerja magang mahasiswa mengamati sebuah permasalahan yaitu kurangnya sumber daya manusia pada Perumdam Tirta Kencana yang membuat pekerjaan menjadi tidak efektif. Serta kurangnya fasilitas seperti printer sehingga ketika karyawan membutuhkannya printer secara bersamaan harus menunggu yang lain selesai yang tentu saja membuat suatu pekerjaan menjadi lambat dan kurang efektif.

### **3.3 Usulan Pemecah Masalah atau Solusi**

Setelah mengamati permasalahan tersebut mahasiswa memiliki sebuah usulan atau solusi untuk perumdam tirta kencana jombang yaitu untuk segera merekrut karyawan baru agar kurangnya sumberdaya manusia di perusahaan dapat terpenuhi sehingga tugas dan pekerjaan tidak menumpuk dan segera terselesaikan, serta membeli beberapa unit printer untuk setiap manajerial atau devisi untuk menunjang pekerjaan karyawan agar lebih cepat dan efektif.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Dalam pelaksanaan kuliah kerja magang di PERUMDAM Tirta Kencana Jombang ini penulis mendapatkan banyak pengetahuan secara nyata dalam menerapkan ilmu yang diperoleh penulis dselama masa perkuliahan, sehingga dapat dipraktekkan secara maksimal dan optimal ketika melaksanakan kuliah kerja magang. Selain itu kuliah kerja magang (KKM) adalah sarana bagi mahasiswa untuk mengenal dunia kerja secara nyata sekaligus mengenal lingkungan dan kondisi kerja yang nantinya akan dihadapi mahasiswa setelah lulus kuliah.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa dalam dunia kerja sangat diperlukan sikap tanggung jawab, tertib, disiplin, dan teliti, karena dalam prosesnya bila tidak dibarengi dengan ketertiban, kedisiplinan dan ketelitian maka akan menghambat suatu pekerjaan. Disiplin dalam mengikuti peraturan bekerja dan disiplin waktu menjadi tanggung jawab kita agar tugas-tugas yang diberikan dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu

#### **4.2 Saran**

Dari keseluruhan semua aktivitas yang saya lakukan selama melakukan kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM), menurut praktiknya sudah cukup mencerminkan cara kerja instansi dalam setiap bidang :

1. Bagi Mahasiswa

Harus tetap membina hubungan kerjasama yang baik setelah Kuliah Kerja Magang selesai, sehingga dalam kesempatan lain PERUMDAM Tirta Kencana Jombang

mau bekerja sama kembali dengan Mahasiswa STIE PGRI Dewantara Jombang.

2. Bagi Instansi

- a) Untuk dapat membimbing mahasiswa yang melaksanakan KKM secara baik, sesuai dengan peraturan yang berlaku di instansi tersebut.
- b) Kesempatan Kuliah Kerja Magang (KKM) yang diberikan oleh Perumdam Tirta Kencana Kabupaten Jombang merupakan hal yang berguna untuk pengembangan kompetensi mahasiswa. Semoga dengan terjalinnya hubungan kerjasama antara jurusan manajemen dan Perumdam Tirta Kencana Jombang dapat memberikan peluang di kemudian hari bagi praktikan ataupun mahasiswa lainnya untuk magang, bekerja, atau bentuk kerjasama lainnya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

STIE PGRI Dewantara. 2020. Pedoman Kuliah Kerja Magang Mahasiswa.

Jombang: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PGRI Dewantara.

<https://perumdamjombang.co.id/>. (dikses pada 7 September 2022)

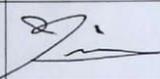
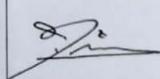
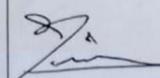
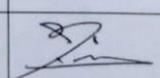
<https://blog.qontak.com/manajemen-hubungan-pelanggan/>. (dikses pada 9 September 2022)

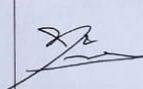
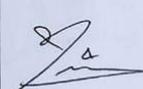
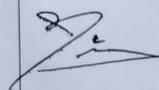
## LAMPIRAN

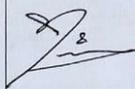
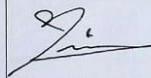
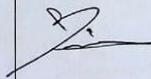
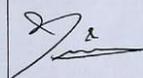
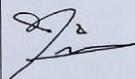
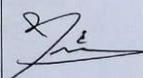
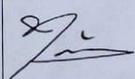
Lampiran 1 Formulir Kegiatan Harian Mahasiswa

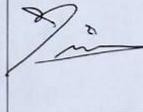
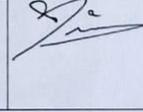
### FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA / LOG BOOK

Nama : Nur Fadiah Yulinda  
NIM : 1961225  
Program Studi : Manajemen  
Tempat KKM : Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM)  
Tirta Kencana Jombang  
Bidang/Bagian : Hubungan Pelanggan

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda tangan
I	Rabu, 10 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pengenalan lingkungan kantor</li><li>• Pemberitahuan tentang jam magang</li></ul>	
	Kamis, 11 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apel</li><li>• Briefing pembagian tugas setiap mahasiswa</li><li>• Merekap dan mencetak laporan kas harian Perumdams</li></ul>	
	Jum'at, 12 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"><li>• Menata dan merekap data pelanggan (HAM) hibah air minum di bagian hublang</li></ul>	
II	Senin, 15 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apel</li><li>• Menata dan merekap data pelanggan (HAM) hibah air minum di bagian hublang</li></ul>	
	Selasa, 16 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apel</li><li>• Menata dan merekap data</li></ul>	

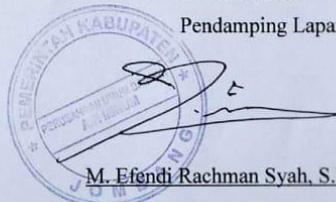
		pelanggan (HAM) hibah air minum di bagian hublang	
<b>Rabu, 17 Agustus 2022</b>		<b>Libur nasional tanggal merah</b>	
Kamis, 18 Agustus 2022		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apel</li> <li>• Survey pelanggan tentang kepuasan pelayanan dengan menggunakan barcode scanner</li> <li>• Memisahkan serta menata data pelanggan Hibah Air Minum</li> </ul>	
Jum'at, 19 Agustus 2022		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat dan mencetak berita acara sambungan baru.</li> </ul>	
III	Senin, 22 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apel</li> <li>• Menghitung laporan setoran pelanggan bulan Agustus</li> <li>• Menulis nomer berita acara secara urut sesuai dengan wilayah masing-masing</li> <li>• Mencocokkan data pelanggan Hibah Air Minum</li> </ul>	
	Selasa, 23 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apel</li> <li>• Memasukkan data pelanggan Hibah Air minum ke dalam buku catatan sesuai wilayah</li> <li>• Mengurutkan data pelanggan</li> </ul>	
	<b>Rabu, 24 Agustus 2022</b>	<b>• Izin Sakit</b>	
	<b>Kamis, 25 Agustus 2022</b>	<b>• Izin Sakit</b>	
	Jum'at, 26 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apel</li> <li>• Menata dan merekap data pelanggan (HAM) hibah air minum di bagian hublang</li> </ul>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengurutkan data pelanggan</li> </ul>	
IV	Senin, 29 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apel</li> <li>• Menata dan merekap data pelanggan (HAM) hibah air minum di bagian hublang</li> <li>• Mengurutkan data pelanggan</li> </ul>	
	Selasa, 30 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apel</li> <li>• Menata dan merekap data pelanggan (HAM) hibah air minum di bagian hublang</li> <li>• Mengurutkan data pelanggan</li> </ul>	
	Rabu, 31 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apel</li> <li>• Menata dan merekap data pelanggan (HAM) hibah air minum di bagian hublang</li> <li>• Mengurutkan data pelanggan</li> </ul>	
	Kamis, 01 September 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apel</li> <li>• Memisahkan data pelanggan Hibah Air Minum di bagian hublang</li> <li>• Menghitung tagihan pelanggan</li> </ul>	
	Jum'at, 02 September 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memisahkan data pelanggan sesuai wilayah</li> <li>• Menata dan merekap data pelanggan (HAM) hibah air minum di bagian hublang</li> </ul>	
V	Senin, 05 September 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apel</li> <li>• Memisahkan data pelanggan sesuai wilayah</li> <li>• Menata dan merekap data pelanggan (HAM) hibah air minum di bagian hublang</li> </ul>	
	Selasa, 06 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apel</li> <li>• Memisahkan data pelanggan sesuai wilayah</li> <li>• Menata dan merekap data</li> </ul>	

		pelanggan (HAM) hibah air minum di bagian hublang	
	Rabu, 07 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apel</li> <li>• Memisahkan data pelanggan sesuai wilayah</li> <li>• Menata dan merekap data pelanggan (HAM) hibah air minum di bagian hublang</li> </ul>	
	Kamis, 08 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apel</li> <li>• Memisahkan data pelanggan sesuai wilayah</li> <li>• Menata dan merekap data pelanggan (HAM) hibah air minum di bagian hublang</li> </ul>	
	Jum`at, 09 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memisahkan data pelanggan sesuai wilayah</li> <li>• Menata dan merekap data pelanggan (HAM) hibah air minum di bagian hublang</li> </ul>	
VI	Senin, 12 September 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apel</li> <li>• Rekap data pelanggan hibah air minum</li> <li>• Acara perpisahan pemotongan tumpeng dan penyerahan souvenir</li> </ul>	

Jombang, 12 September 2022

Pendamping Lapangan



M. Efendi Rachman Syah, S.Kom

NIK : 198709062018071053

## Lampiran 2 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Magang

 **PEMERINTAH KABUPATEN JOMBANG**  
**PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM**  
**TIRTA KENCANA** 

**SURAT KETERANGAN**  
Nomor : 050/27 /415.49/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : KHOIRUL HASYIM, S.Pd.,M.Pd.  
Nama Perusahaan : Perumda Air Minum Tirta Kencana Kabupaten Jombang  
Jabatan : Direktur

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : NUR FADIAH YULINDA  
Asal Universitas : STIE PGRI Dewantara Jombang  
NIM : 1961225  
Jurusan/Program Studi : Manajemen

Telah menyelesaikan kegiatan Magang di Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Kencana Kabupaten Jombang yang beralamat di Jalan KH. Wachid Hasyim No.136 A Kepanjen, Jombang selama 1 (satu) Bulan terhitung dari tanggal 10 Agustus 2022 sampai dengan 10 September 2022 dan dapat menjalankan tugas-tugas yang kami berikan dengan **Baik**.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jombang, 19 September 2022  
**Direktur**  
Perusahaan Umum Daerah Air Minum  
Tirta Kencana  
Kabupaten Jombang

  
**KHOIRUL HASYIM, S.Pd, M.Pd**  
NIK-19800815 202002 1 001

0321-861114  
865949

[www.perumdamjombang.co.id](http://www.perumdamjombang.co.id)  
[Tirtakencana@perumdamjombang.co.id](mailto:Tirtakencana@perumdamjombang.co.id)

Jl. K.H. Wahid Hasyim No. 136A  
JOMBANG

#SALAMMENGALIRBERKAH

(0321) 861114 / 0811 - 2677 - 500  Perumdam Tirta Kencana Jombang

### Lampiran 3 Lembar Penilaian KKM Mahasiswa



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA**  
**PROGRAM STUDI – AKUNTANSI (B)**  
**PROGRAM STUDI – MANAJEMEN (B)**  
Jl. Prof. Moh yamin No.77 Telp. 0321-865180, Fax 0321-853807 Jombang 61471  
Email : info@stiedewantara.ac.id website: www.stiedewantara.ac.id

---

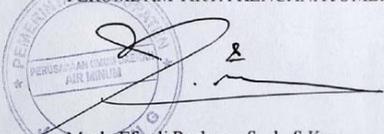
**PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG MAHASISWA**  
**STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG**

Nama : Nur Fadiah Yulinda  
NIM : 1961225  
Program Studi : Manajemen  
Tempat Magang : PERUMDAM TIRTA KENCANA JOMBANG  
Alamat Tempat Magang : Jl. KH. Wahid Hasyim No.136 A, Kepanjen, Kec. Jombang, Kabupaten Jombang, Jawa Timur 61411.  
Bagian/Bidang : Hubungan Pelanggan (HUBLANG)

No.	Aspek Yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Disiplin kerja	90
2.	Kerjasama dalam tim/hubungan dengan rekan kerja	95
3.	Sikap, etika dan tingkah laku saat bekerja	95
4.	Kreativitas dan ketrampilan	85
5.	Kemampuan mengaplikasikan pengetahuan akademis dalam pekerjaan	90
6.	Kemampuan menyesuaikan diri dalam pekerjaan dan lingkungan kerja	90
7.	Kemampuan berkomunikasi	90
8.	Produktivitas Kerja	90
Jumlah		725
Nilai Rata-Rata		90,625

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka  
Catatan:  
*Dari 8 aspek penilaian, masih ada yg kurang yaitu kejujuran karena aspek kejujuran juga sangat diperlukan dalam dunia industri*

Jombang, 10 September 2022  
Ka. Divisi Administrasi & Personalia  
PERUMDAM TIRTA KENCANA JOMBANG

  
**Moch Efendi Rachman Syah, S.Kom**  
NIK.198709062018071053



## SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA

PROGRAM STUDI – AKUNTANSI (B)  
PROGRAM STUDI – MANAJEMEN (B)

Jl. Prof. Moh yamin No.77 Telp. 0321-865180, Fax 0321-853807 Jombang 61471  
Email : info@stiedewantara.ac.id website: www.stiedewantara.ac.id

### PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG MAHASISWA

Nama : Nur Fadiah Yulinda  
NIM : 1961225  
Program Studi : Manajemen  
Tempat Magang : PERUMDAM TIRTA KENCANA JOMBANG  
Bagian/Bidang : Hubungan Pelanggan (HUBLANG)

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

No.	Aspek yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Keaktifan konsultasi	85
2.	Motivasi	85
3.	Pengetahuan tentang tugas dalam obyek KKM	85
4.	Tata Bahasa dan kerapihan laporan	90
5.	Kejelasan menyampaikan laporan	90
6.	Sistematika laporan	90
7.	Kemampuan mengidentifikasi masalah	85
8.	Kemampuan memberikan alternatif pemecahan masalah	88
Jumlah		898
Nilai Rata-Rata		87,25

Jombang, 12 September 2022  
Dosen Pembimbing Lapangan,

( Mardi Astutik, SE., MM)

Lampiran 4 Dokumentasi Kegiatan



