

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Air merupakan salah satu kebutuhan pokok manusia sehari-hari yang tidak dapat dipisahkan. Tidak hanya penting bagi manusia air juga penting bagi kelangsungan hidup makhluk hidup seperti hewan dan tumbuhan. Tanpa adanya air maka tidak ada kehidupan di dunia ini, karena semua makhluk hidup sangat membutuhkan air bagi kelangsungan hidup manusia, hewan dan tumbuhan.

Mengingat pentingnya air atau sumber air bersih untuk kehidupan sehari-hari maka pemerintah memiliki peran penting yaitu pengelolaan sumber air menjadi wewenang negara yang telah diatur dalam pasal 33 UUD 1945 ayat (2) dan ayat (3). Pemenuhan kebutuhan dasar air minum merupakan tanggung jawab pemerintah dalam menjamin hak setiap orang untuk mendapatkan akses air minum untuk memenuhi kebutuhan pokok minimal sehari-hari agar dapat hidup sehat dan produktif.

Pemerintah pusat melalui pemerintah daerah menyerahkan wewenang pengelolaan air bersih ini kepada Pemerintah Daerah dalam suatu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah salah satu badan usaha milik daerah yang bergerak dalam penyaluran air bersih dalam masyarakat demi tercapainya tujuan pemerintah dalam pembangunan kota yang sejahtera. PDAM terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kota madya di seluruh Indonesia. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan di monitor oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif daerah.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) pasti membutuhkan konsumen untuk menjual produknya dan menjalankan usahanya. Perusahaan air minum di Indonesia bekerja sebagai penyedia air bersih untuk seluruh daerah di Indonesia.

Keberhasilan suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa dipengaruhi oleh bagaimana perusahaan itu mampu dalam hal memuaskan pelanggan atas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan pada Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi memiliki kualitas pelayanan yang sangat baik, sehingga terus meningkatkan dan memberikan upaya dalam memberi kepuasan kepada pelanggan.

Perumda yang dikendalikan oleh pemerintah daerah dalam menunjang suatu pembangunan di suatu daerah Perumda memberikan kontribusi yang sangat besar bagi masyarakat dalam mencapai tujuan perusahaan serta memperluas lapangan pekerjaan agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam pelayanan air bersih bagi masyarakat khususnya Kota Jambi.

Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi selalu mengedepankan tujuan perusahaan dalam cakupan pelayanan air bersih, walaupun perusahaan ini dikelola oleh pemerintah di setiap daerah, namun banyak sekali daerah yang kekurangan dalam mendapatkan air bersih. Terkadang di pinggiran kota atau di daerah terpencil masih sangat sulit mendapatkan air terutama di musim kemarau ini akan lebih sulit lagi mendapatkan air bersih .

Daerah perkotaan air tanah saja sudah banyak yang tercemar oleh limbah pabrik yang membuat air bersih semakin berkurang pasokannya. Saat ini air minum memang di eksploitasi secara besar-besaran sehingga untuk mendapatkannya kita harus berani membayar mahal. Tanpa adanya air kehidupan di dunia akan tandus dan gersang serta kekeringan terjadi dimana-mana tumbuhan dan hewan akan mati

dan musnah serta manusia akan sulit beradaptasi tanpa adanya air. Untuk mendapatkan air bersih yang dapat digunakan dalam kehidupan sehari-hari masyarakat harus membayar mahal dikarenakan kelangkaan air bersih yang menjadi sumber prioritas utama bagi masyarakat.

Hadirnya PDAM di setiap daerah telah menjadikan kemudahan dalam mencari sumber air bersih bagi masyarakat karena telah terjamin adanya kualitas dan kuantitas air bersih bagi masyarakat sesuai dengan ketentuan dan peraturan dari pemerintah setempat bagi kesejahteraan hidup masyarakat. Untuk memenuhi kebutuhan air dalam kehidupan sehari-hari, PDAM merupakan satu-satunya jalan keluar bagi masyarakat yang ingin memiliki air bersih untuk kehidupan yang lebih sehat dan terjamin kualitasnya. Untuk mendapatkan air bersih dari PDAM masyarakat harus memenuhi beberapa prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan air minum itu sendiri sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan pernyataan di atas mengenai latar belakang tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Kantor PERUMDA AIR MINUM TIRTA MAYANG dalam memenuhi tugas akhir dengan judul **“POTENSI SAMBUNG BARU CALON PELANGGAN PERUMDA AIR MINUM TIRTA MAYANG”**

1.2 Masalah Pokok Laporan

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dari laporan ini adalah :

1. Bagaimana Potensi Sambung Baru calon Pelanggan Perumda Air Minum Tirta Mayang ?
2. Apa saja kendala yang dihadapi Perumda Air Minum Tirta Mayang dalam Proses Potensi Sambung Baru bagi Calon Pelanggan Perumda Air Minum Tirta Mayang ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penulisan

1.3.1 Tujuan Penulisan

Adapun yang menjadi tujuan dilaksanakan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui potensi sambung baru calon pelanggan Perumda Air Minum Tirta Mayang.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi Perumda Air Minum Tirta Mayang dalam proses potensi sambung baru bagi calon pelanggan Perumda Air Minum Tirta Mayang.

1.3.2 Manfaat Penulisan

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pihak yang membacanya maupun yang secara langsung. Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut :

Manfaat Akademis

- a. Menambah wawasan serta memperoleh pengalaman, pengetahuan, dan berinteraksi dengan dunia kerja untuk menjadikan lebih kompeten dan profesional dalam dunia kerja yang nyata.

- b. Mengetahui dan memahami tata cara di Kantor Perumda Air Minum Tirta Mayang dalam memberikan persetujuan pengajuan permohonan sambung baru bagi calon pelanggan Perumda Air Minum Tirta Mayang.
- c. Sebagai bahan referensi dan salah satu syarat yang harus dipenuhi mahasiswa untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III dan mendapatkan gelar Ahli Madya.

Manfaat Praktis

- a. Mendapatkan bantuan riset yang dapat dimanfaatkan sebagai bahan kajian bagi perusahaan.
- b. Untuk memenuhi kebutuhan akan tenaga kerja terampil yang sesuai dengan keahliannya dan nantinya merupakan tenaga ahli yang siap pakai sesuai dengan bidang ilmu yang ditekuni.
- c. Sebagai sarana untuk mempererat hubungan yang positif antara Kantor Perumda Air Minum Tirta Mayang dengan lembaga pendidikan Program Diploma III Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi.

Bagi Pembaca

- a. Sebagai bahan referensi lebih lanjut dalam hal yang berkaitan dengan Potensi Sambung Baru Calon Pelanggan Perumda Air Minum Tirta Mayang.
- b. Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai hal tersebut, serta diperolehnya manfaat dari pengalaman penelitian.

1.4 Metode Penulisan

1.4.1 Jenis Data

Jenis data yang penulis gunakan dalam penyusunan laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Data Primer

Yaitu data yang didapat penulis secara langsung melalui obyek penelitian dengan melakukan wawancara bersama staf dan pegawai Kantor Perumda Air Minum Tirta Mayang, serta pengamatan secara langsung aktivitas ditempat magang.

2. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh sebagai pendukung berupa buku-buku, peraturan dan dari sumber lain yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti.

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

Jenis pengumpulan data yang dilakukan terdiri atas beberapa bagian yaitu :

1. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan cara tanya jawab terhadap beberapa pihak terkait dalam kegiatan praktek kerja magang bersama petugas atau pejabat yang berwenang dan berkaitan langsung dengan obyek penulisan.

2. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung atas keadaan, peristiwa, serta proses yang berkaitan dengan obyek penulisan di Kantor Perumda Air Minum Tirta Mayang.

3. Data Kepustakaan

Studi Pustaka dilakukan dengan cara mempelajari buku-buku yang berkaitan dengan judul dan masalah yang dibahas dalam laporan tugas akhir untuk memperoleh data yang dapat dipergunakan sebagai landasan teori dan melengkapi isi laporan.

1.4.3 Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan dalam penyusunan laporan tugas akhir ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif. Analisis deskriptif kualitatif adalah analisis yang diwujudkan dengan cara menggambarkan kenyataan atau keadaan-keadaan atas suatu obyek dalam bentuk uraian kalimat berdasarkan keterangan-keterangan dari pihak-pihak yang berhubungan langsung dengan penelitian ini. Hasil analisis tersebut kemudian diinterpretasikan guna memberikan gambaran yang jelas terhadap permasalahan yang diajukan.

1.5 Waktu dan Lokasi Magang

Waktu : 2 (Dua) Bulan yaitu Tanggal 08 Februari 2021 – 08 April 2021

Lokasi : Kantor Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi

Alamat : Jl. Letkol. Slamet Riyadi Kode Pos 36121

Telepon : (0741) 22072-7550126

Fax : (0741) 22031

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam laporan tugas akhir ini dibagi menjadi IV (empat) bab dan masing-masing bab terbagi menjadi beberapa sub bab, adapun ringkasan isi setiap bab pada laporan tugas akhir ini sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menguraikan tentang latar belakang, masalah pokok laporan, tujuan, dan manfaat penulisan, metode penulisan yang meliputi jenis data, metode pengumpulan data, metode analisis, waktu magang dan lokasi magang serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis menjelaskan tentang landasan teori yang mendukung pembahasan untuk mendeskripsikan mengenai data yang ditemukan selama magang, yang relevan dan berhubungan erat dengan judul dan pokok bahasan laporan.

BAB III PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis menjelaskan tentang gambaran umum lokasi magang dan menganalisis identifikasi kesesuaian kegiatan yang menjadi sarana dengan teori identifikasi masalah, serta penjelasan yang terkait dengan judul yang diteliti.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi ringkasan dari permasalahan beserta pemecahan masalah dan saran-saran dari penulis mengenai segala sesuatu yang masih perlu ditingkatkan guna untuk perbaikan dimasa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN