

LAPORAN TUGAS AKHIR

**MEKANISME PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DI PERUMDA
AIR MINUM TIRTA MAYANG KOTA JAMBI**



*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya*

Disusun Oleh :

**TRI GUSTI YOLANDA
C0B018010**

**PROGRAM DIPLOMA III PRODI MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JAMBI
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN

Dengan ini, Dosen Pembimbing Tugas Akhir, Instruktur Lapangan dan Ketua Program Studi Manajemen Pemasaran, menyatakan bahwa laporan magang ini disusun oleh :

Nama Mahasiswa : TRI GUSTI YOLANDA
NIM : C0B018010
Program Studi : MANAJEMEN PEMASARAN
Judul Laporan : MEKANISME PENANGANAN KELUHAN
PELANGGAN DI PERUMDA TIRTA MAYANG
KOTA JAMBI

Telah disetujui dan disahkan sesuai dengan prosedur, ketentuan dan kelaziman yang berlaku dalam ujian komprehensif dan laporan Magang pada tanggal yang tertera dibawah ini :

Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing Tugas Akhir
Jambi, Juni 2021
Instruktur Lapangan

NOVITA SARI, S.E.,MM
NIP.197611202005012002

NAZORI
NIK.03392003

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen Pemasaran

Yenny Yuniarti ,S.E.,M.Si
NIP.197706052003122003

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir ini telah dipertahankan dihadapan Panitia Penguji Laporan Tugas Akhir dan Ujian Komprehensif Program Studi Manajemen Pemasaran Program Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 08 Juli 2021
Jam : 10.00 – 12.00 WIB
Tempat : Universitas Jambi

Panitia Penguji:

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua Penguji	: Dra. Erida, M.Si	_____
2. Sekretaris	: Yenny Yuniarti, S.E.,M.Si	_____
3. Anggota	: Husni Hasbullah, S.E.,M.Sc	_____
4. Anggota	: Novita Sari, S.E.,M.M.	_____

Disahkan Oleh:

Ketua Jurusan Manajemen

Ketua Program Studi
Manajemen Pemasaran

Dr.Zulfina Adriani, S.E., M.Sc.
NIP . 196702151993032004

Yenny Yuniarti, S.E.,M. Si.
NIP. 197706052003122003

Mengetahui:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. H. Junaidi, S.E., M.Si
NIP.196706021992031003

ABSTRAK

Judul Laporan Magang Ini “Mekanisme Penanganan Keluhan Pelanggan di PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi”. Penulisan ini dilaksanakan di PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi. Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui mekanisme penanganan keluhan pelanggan di PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi, dan untuk mengetahui masalah yang ada di PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi. Dalam kehidupan sehari-hari kebutuhan yang sangat penting bagi manusia adalah kebutuhan air bersih, baik untuk konsumsi atau untuk kebutuhan sehari-hari. PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi melakukan penjualan air secara kredit karena penjualan kredit merupakan salah satu cara untuk meningkatkan volume penjualan.

Hasil dari penulisan laporan tugas akhir ini menunjukkan bahwa PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi telah menangani keluhan pelanggan dengan cukup baik. Keberhasilan dalam menangani keluhan terbukti dengan cepat terselesaikan keluhan-keluhan pelanggan yang cukup rumit sesuai waktu yang telah ditentukan.

Kata kunci : Mekanisme Penanganan Keluhan Pelanggan

ABSTRACT

Title of this Internship Report “ Customer Complaint Handling Mechanism at PERUMDA Tirta Mayang Jambi City”. This writing was carried out at PERUMDA Tirta Mayang Jambi City. The purpose of this study is to determine the mechanism for handling customer complaints at PERUMDA Tirta Mayang Jambi City, and to find out the problems that exist in PERUMDA Tirta Mayang Jambi City. In everyday life, a very important need for humans is the need for clean water, either for consumption or for daily needs. PERUMDA Tirta Mayang Jambi City sells water on credit because credit sales are one way to increase sales volume.

The results of writing this final report PERUMDA Tirta Mayang Jambi City had handled customer complaints quite well. The success in handling complaints has been proven to quickly resolve complicated customer complaints in a predetermined time.

Keywords : Customer complaint handling mechanism

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada ALLAH SWT karena berkat rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang ini dengan baik. Judul laporan magang ini adalah Mekanisme penanganan keluhan pelanggan. Laporan ini bertujuan untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis mengenai praktek di dunia kerja dan secara khusus memahami Mekanisme penanganan keluhan pelanggan di PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi.

Laporan magang ini merupakan hasil kerja praktek yang penulis lakukan selama beberapa waktu. Dan berkat bimbingan serta dukungan dari semua pihak khususnya dosen pembimbing lapangan, maka penulisan ini diselesaikan tepat pada waktunya. Untuk itu, saat ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Allah SWT atas berkat dan rahmat karunianya penulis dapat menyelesaikan laporan magang ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Drs. H. Sutrisno, M.Sc., Ph.D selaku Rektor Universitas Jambi.
3. Bapak Dr. Junaidi, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi.
4. Ibu Dr. Zulfina Adriani, S.E., M.Sc selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
5. Ibu Yenny Yuniarti, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Pemasaran Diploma III Fakultas dan Bisnis.
6. Bapak Adi Ikhsan Syukri Amri, S.E., M.M. selaku Sekretaris Prodi Manajemen Pemasaran Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

7. Ibu Maulidia Imastary Tan, S.E.,M.M selaku Dosen Pembimbing Lapangan yang telah menghantarkan, mengarahkan dan menjemput dalam proses magang kami.
8. Ibu Novita Sari, S.E.,M.M selaku Dosen Pembimbing Akhir yang telah membimbing dan membantu penulis dalam penulisan laporan ini.
9. Para Dosen dan Staf Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi.
10. Kepada kedua orang tua dan kakak-kakakku beserta keluarga yang telah membantu dan memberikan motivasi doa serta dukungan baik moral maupun material, serta cinta kasih sayang, dan memberikan semangat, nasehat agar saya menyelesaikan laporan ini.
11. PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
12. Karyawan dan Karyawati PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi yang memberikan arahan dan masukan kepada penulis dan dukungan kepada penulis.
13. Sahabat-sahabat yang selalu ada dinda, nanda dan yang lainnya terimakasih atas bantuan dan nasehat dukungan selama ini.
14. Seluruh teman-teman angkatan 2018 Program Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi terkhusus Prodi Manajemen Pemasaran.
15. Rekan-rekan mahasiswa/mahasiswi yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.
16. Dan semua pihak yang berperan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari laporan ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak.

Akhir kata semoga laporan ini bermanfaat bagi kita semua terutama bagi penulis senantiasanya mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan laporan magang ini.

Jambi, 08 Juni 2021

Penulis

Tri Gusti Yolanda
NIM. C0B018010

DAFTAR ISI

COVER JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	4
1.2 Masalah Pokok Laporan.....	5
1.3. Tujuan dan Manfaat Penulisan	5
1.3.1 Tujuan Penulisan	5
1.3.2 Manfaat Penulisan	5
1.4. Metode Penulisan	6
1.4.1. Jenis Data.....	7
1.4.2. Metode Pengumpulan Data	7
1.4.3. Metode Analisis.....	8
1.5 Waktu Dan Lokasi Magang.....	8
1.5.1. Waktu	8
1.5.2. Lokasi Magang	8
1.6. Sistematik Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
2.1 Pemasaran.....	10
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	10
2.1.2 Jasa	12
2.2 Pelanggan	12
2.2.1 Keluhan	12
2.2.2 Pengertian Keluhan Pelanggan	12
2.2.3 Jenis keluhan Pelanggan	14
2.2.4 Manfaat Penanganan Keluhan Pelanggan.....	14
2.2.5 Kendala Dalam Menangani Komplain Pelanggan PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi.....	15

BAB III PEMBAHASAN

3.1	Gambaran Umum Instansi Tempat Magang.....	17
3.1.1	Visi, Misi, dan Nilai Dasar PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi	22
3.1.2	Struktur Organisasi PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi.....	23
3.2	Bagian Unit Kerja PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi.....	24
3.3.	Pembahasan	30
3.3.1.	Keluhan-Keluhan Yang Disampaikan Oleh Para Pelanggan	30
3.3.2.	Penanganan Keluhan Pelanggan PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi	33
3.3.3.	Hambatan-Hambatan dalam Menangani Keluhan Pelanggan ...	33
3.3.4.	Bentuk Penyampaian Keluhan Pelanggan	33
3.3.5.	Tahap-Tahap Penanganan Keluhan Pelanggan.....	34
3.3.6.	Strategi Keluhan Pelanggan untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di (PERUMDA) Tirta Mayang Kota Jambi.....	36
BAB IV	KESIMPULAN DAN SARAN.....	37
4.1	Kesimpulan	37
4.2	Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA.....		38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Harian Magang

Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3. Gambar Dokumentasi

Lampiran 4. Hasil Nilai Magang

Lampiran 5. Hasil Nilai Dosen Pembimbing Lapangan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Air merupakan kebutuhan pokok bagi seluruh makhluk hidup di dunia ini termasuk manusia. Tanpa air manusia akan mengalami kekeringan dalam menjalani kehidupannya, maka dari itu air sangat dibutuhkan bagi manusia pengolahan harus diatur sedemikian rupa sehingga agar dapat dimanfaatkan secara efektif dan efisien. Sumber daya air juga dikelola oleh negara melalui Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDA). Padahal, air merupakan sumber daya alam, hal tersebut karena campur tangan pemerintah dalam menentukan pendistribusian kebutuhan pokok sangat krusial untuk menjaga kestabilan dan kelangsungan hidup masyarakat dalam suatu daerah. Di Kota Jambi banyak sekali masyarakat yang tidak menikmati air bersih yang tersedia, terutama daerah terpencil atau daerah yang kurang mendapatkan air bersih, penduduk daerah yang tinggal daerah terpencil melakukan aktivitasnya memasak, mencuci, mandi, maupun minum selalu dengan air yang tidak sehat atau air sungai, mereka selalu menggunakan air sungai atau air keruh setiap hari tanpa memikirkan apa yang terjadi dikemudian hari.

PERUMDA adalah perusahaan umum daerah (PERUMDA TIRTA MAYANG KOTA JAMBI) yang berada di mayang kota jambi dimana perusahaan ini merupakan badan usaha milik daerah (BUMD) sebagai bentuk penyerahan urusan pemerintah dibidang pekerjaan umum kepada daerah melalui peraturan daerah dimana pelaksanaanya diserahkan kepada perusahaan.

Perusahaan ini harus bergerak dibidang jasa penyedia air bersih. Salah satu tujuan dibentuknya PERUMDA adalah mencakupi kebutuhan masyarakat akan air bersih, pengembangan sarana dan prasarana serta distribusi air bersih, sedangkan tujuan lainnya adalah ikut serta mengembangkan perekonomian guna menunjang pembangunan daerah dengan memperluas lapangan pekerjaan, serta sumber utama mencari lama pembiayaan bagi daerah.

Selain fasilitas air bersih yang dipenuhi, diperlukan juga pelayanan yang baik untuk mendukung fasilitas air yang telah disediakan. Pelayanan adalah setiap tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksinya dapat dikaitkan dan tidak dikaitkan dalam suatu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan konsumen itu sendiri (Kotler, 2013).

Pelayanan atau jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud, dan cepat hilang, lebih cepat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Lupiyoadi (2013) pelayanan yang baik dalam sebuah organisasi sangat dibutuhkan, dengan adanya pelayanan yang baik dan respon positif dari masyarakat berupa kepuasan, maka akan membentuk suatu kenyamanan yang berujung loyalitas masyarakat. Maka dengan adanya pelayanan yang disediakan

oleh PERUMDA, akan membuat calon pelanggan merasa betah dan merasa puas dengan pelayanan tersebut, maka calon pelanggan ingin menjadi pelanggan setia di PERUMDA.

Keberhasilan suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa dipengaruhi oleh bagaimana perusahaan tersebut mampu membahagiakan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan di PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi memiliki kualitas pelayanan yang baik, dan terus meningkatkan kegiatan-kegiatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Adapun banyaknya pelayanan yang disediakan oleh PERUMDA pelayanannya harus memenuhi standart layanan yang mekanisme layanannya jelas dan layanannya dapat memuaskan calon pelanggan pelayanan yang diantaranya adalah pelayanan sambung baru.

PERUMDA adalah institusi pemerintah dalam bentuk perusahaan, bukan berarti PERUMDA semata-mata mencari keuntungan didalam menjalankan usaha air bersih, PERUMDA adalah perusahaan yang dikendalikan pemerintah daerah dalam menunjang pembangunan daerah dengan memperluas lapangan pekerjaan serta layanan PERUMDA dapat memuaskan masyarakat yaitu layanan air bersih dalam hal menyediakan air bersih yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat Kota Jambi. Meskipun PERUMDA adalah perusahaan untuk calon pelanggan akan butuhnya air bersih. Termasuk didalamnya adalah layanan sambung baru.

Salah satu program prioritas yang dilakukan oleh PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi, bahwa terdapat beberapa masalah tentang keluhan pelanggan yang sering diterima dan harus ditangani dengan strategi yang efektif, pelanggan merasa dirugikan karena tagihan yang terlalu tinggi sedangkan

pemakaian air yang digunakan tidak sesuai dengan pemakaian, selain itu seringkali air tidak mengalir ke rumah pelanggan, kualitas air yang buruk dan masih banyaknya pelanggan yang tidak mendapatkan air PERUMDA dan Masyarakat merasa kurang puas terhadap mutu kualitas air yang diterima masih dibawah standar, serta kelancaran distribusi air tersebut sering dikeluhkan pelanggan sehingga kurangnya kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa PERUMDA. Diharapkan dengan adanya mekanisme penanganan yang efektif dapat mengubah perilaku komunikasi. Sehingga pelanggan yang awalnya merasa kurang puas atas layanan yang diberikan perusahaan kemudian pelanggan menyampaikan kepuasan yang tertangani dengan baik tidak menutup kemungkinan pelanggan akan merasa bangga dan dihargai telah menjadi pelanggan PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan diPERUMDA Air Minum Tirta Mayang dalam memenuhi tugas akhir dengan judul **“Mekanisme Penanganan Keluhan Pelanggan di Perumda Air Minum TirtaMayang Kota Jambi”**.

1.2 Masalah Pokok Laporan

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan masalah pokok laporan sebagai berikut :

1. Bagaimana cara penanganan keluhan pelanggan di PERUMDA Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi?
2. Apa saja hambatan-hambatan penanganan keluhan pelanggan?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penulisan

1.3.1 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan yang diharapkan dari laporan magang ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui keluhan pelanggan di PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi.
2. Untuk mengetahui strategi dalam mengatasi keluhan pelanggan di PERUMDA Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi.

1.3.2 Manfaat Penulisan

Adapun manfaat penulisan laporan ini sebagai berikut :

1. Bagi mahasiswa

Memberikan pengalaman dan gambaran kepada mahasiswa tentang bagaimana dunia kerja yang sebenarnya, sehingga akan mempermudah proses adaptasi ketika mahasiswa akan terjun ke dunia kerja. Sebagai tempat mahasiswa menerapkan ilmu yang sudah dipelajari dan dipahami di bangku perkuliahan, serta sebagai tempat pembelajaran mahasiswa untuk mengasah *softskill*. Memberikan peluang bagi mahasiswa setelah lulus dari D3 untuk langsung bekerja, apabila mahasiswa yang bersangkutan memberikan kinerja yang baik di instansi/lembaga/perusahaan selama pelaksanaan magang.

2. Bagi Jurusan Manajemen Pemasaran

Dapat menjalin hubungan yang baik dengan instansi/lembaga/perusahaan tempat magang. Dapat menjalankan misi Jurusan Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Jambi yakni menghasilkan lulusan yang mampu menguasai bidang pemasaran dan keluhan *client*.

Menjadi sarana umpan balik berupa masukan dari dunia kerja untuk penyempurnaan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan di lingkungan instansi/lembaga/perusahaan dan tuntutan pembangunan lainnya.

3. Bagi Keluhan Pelanggan PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi

Dapat memanfaatkan tenaga terdidik demi membantu kegiatan operasional instansi/perusahaan agar lebih efisien. Instansi/perusahaan telah turut andil dalam program Link and match pada system pendidikan di Indonesia. Sarana merealisasikan tanggung jawab sosialnya dengan memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk mengembangkan potensi dengan melaksanakan program magang. Sarana peningkatan kerjasama dengan lembaga pendidikan sehingga terjalin hubungan antara perusahaan dengan dunia pendidikan, yang nantinya akan menguntungkan kedua pihak.

4. Bagi perusahaan

Hasil penulisan diharapkan dapat digunakan perusahaan dalam membuat mengetahui bagaimana mekanisme penanganan keluhan pelanggan.

1.4. Metode Penulisan

1.4.1. Jenis Data

Dalam Penulisan Laporan ini menggunakan jenis data primer dan sekunder yang dapat memberikan gambaran secara sistematis mengenai masalah yang akan dibahas di tempat kerja praktek lapangan.

1. Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat *up to date*. Untuk mendapatkan data harus mengumpulkannya secara langsung. Teknik yang dapat digunakan peneliti

untuk mengumpulkan data primer antara lain wawancara, observasi.

2. Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua). Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, laporan, dan lain-lain.

1.4.2. Metode Pengumpulan Data

Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini penulis menggunakan metode untuk memperoleh data dengan cara sebagai berikut:

1. Metode Observasi

Adalah cara pengumpulan data dan informasi dengan melakukan pengamatan secara langsung pada objek-objek yang dianggap perlu.

2. Metode Wawancara

Adalah cara pengumpulan data dan informasi dengan mengajukan beberapa pernyataan kepada pembimbing atau staf karyawan, jika ada masalah atau pekerjaan yang susah dimengerti.

3. Metode Kepustakaan

Adalah metode pengumpulan data melalui data-data dari buku-buku yang telah diberikan oleh pegawai yang bersangkutan untuk dipelajari penulis, maupun dari buku-buku yang ada kaitannya dengan judul yang saya pilih.

1.4.3. Metode Analisis

Metode analisis dalam penulisan laporan ini menggunakan metode analisis deskriptif. Dimana penulis mendeskripsikan kegiatan yang membandingkan temuan yang diperoleh lapangan dengan teori hasil Mekanisme Penanganan Keluhan Pelanggan di PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi. Dengan mengumpulkan data dan informasi di perusahaan tersebut.

1.5 Waktu Dan Lokasi Magang

1.5.1. Waktu

Penulis melakukan kegiatan praktek kerja lapangan atau magang ini pada saat penulis memasuki semester ke-6 manajemen pemasaran diploma III Universitas Jambi, selama 2 bulan yang ditetapkan, dimulai dari 08 Februari 2021 sampai dengan 08 April 2021.

1.5.2. Lokasi Magang

Lokasi kerja praktek dan penyusunan tugas akhir ini dilaksanakan di PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi yang beralamat di Jl. Slamet Riyadi, Broni Kota Jambi.

1.6. Sistematik Penulisan

Dalam hal ini penulis mencoba memberikan gambaran secara garis besar mengenai isi dari mekanisme penanganan keluhan pelanggan. Adapun tujuan penulis agar pembaca dapat mengetahui dan mengerti dengan jelas isi dari laporan magang ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Mengutarakan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini diuraikan mengenai penjabaran secara teoritis dari masalah yang terkait dengan teori-teori yang pernah dipelajari. Bab ini membahas mengenai mekanisme penanganan keluhan pelanggan.

BAB III PEMBAHASAN

Menguraikan tentang gambaran umum PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi dan deskripsi kegiatan dan hasil magang.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan dan saran dari penulis laporan magang yang sekiranya dapat dipergunakan untuk memecahkan masalah yang sedang dihadapi dan memperbaiki kondisi perusahaan.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pemasaran

Pemasaran adalah aktivitas, serangkaian institusi, dan proses menciptakan, mengomunikasikan, menyampaikan, dan mempertukarkan tawaran yang bernilai bagi pelanggan, klien, mitra, masyarakat umum.

Menurut Philip Kotler (2009), : pemasaran adalah suatu proses sosial yang di dalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan dan secara bebas mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain.

Djaslim Saladin (2012), menjelaskan bahwa pemasaran adalah suatu system total dari kegiatan bisnis yang dirancang untuk merencanakan, menentukan harga, promosi, dan mendistribusikan barang-barang yang dapat memuaskan keinginan dan mencapai pasar sasaran serta tujuan perusahaan.

Basu Swastha (2011), menjelaskan bahwa pemasaran adalah suatu system keseluruhan dari kegiatan-kegiatan bisnis yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan, dan mendistribusikan barang dan jasa yang memuaskan kebutuhan baik bagi pembeli yang ada maupun pembeli potensial.

2.1.1 Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran adalah proses penetapan tujuan-tujuan pemasaran bagi suatu organisasi (dengan mempertimbangkan sumber daya internal dan peluang pasar), perencanaan, dan pelaksanaan aktivitas untuk memenuhi tujuan-tujuan tersebut, dan mengukur kemajuan kearah pencapaiannya.

Menurut Kotler (2004) : Manajemen pemasaran adalah proses perencanaan dan pelaksanaan pemikiran, penetapan harga, promosi serta penyaluran gagasan, barang dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang memenuhi sasaran-sasaran individu dan organisasi. Kotler juga menyatakan bahwa manajemen pemasaran terjadi bila sekurang-kurangnya satu pihak pelaku pertukaran potensial berpikir tentang sarana-sarana untuk melaksanakan tanggapan yang di inginkan oleh pihak pertama itu dari pihak lain. Kita melihat manajemen pemasaran sebagai seni dan ilmu untuk memilih pasar sasaran serta mendapatkan, menjaga, dan menambah jumlah pelanggan melalui penciptaan, penyerahan dan pengkomunikasian nilai pelanggan yang unggul.

Menurut Suparyanto & Rosad (2015), manajemen pemasaran adalah proses menganalisis, merencanakan, mengatur, dan mengelola program-program yang mencakup pengkonsepan, penetapan harga, promosi dan distribusi dari produk, jasa dan gagasan yang dirancang untuk menciptakan dan memelihara pertukaran yang menguntungkan dengan pasar sasaran untuk mencapai tujuan perusahaan.

Menurut Dharmmesta & Handoko (2012), Manajemen Pemasaran ialah salah satu kegiatan pokok yang dilakukan oleh perusahaan untuk mempertahankan kelangsungan agar perusahaannya, berkembang, dan mendapatkan laba. Proses pemasaran itu dimulai jauh sebelum barang-barang di produksi, dan tidak berakhir dengan penjualan. Suatu kegiatan pemasaran perusahaan harus juga memberikan suatu keputusan kepada konsumen jika ingin usahannya berjalan terus, atau konsumen memiliki pandangan yang lebih baik terhadap perusahaan.

2.1.2 Jasa

Menurut Lovelock (2017), Jasa adalah layanan yang ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak yang lain. Proses tersebut tidak terkait dengan produk fisik, jasa tidak berwujud, dan biasanya tidak menyebabkan kepemilikan dari salah satu faktor produksinya.

Menurut Djaslim Saladin (2014), Jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Proses produksinya mungkin dan mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

2.2 Pelanggan

Pelanggan adalah orang yang menjadi pembeli produk yang telah dibuat dan dipasarkan oleh sebuah perusahaan, dimana orang ini bukan hanya sekali membeli produk tersebut tetapi berulang-ulang.

Menurut Arifin (2014 : 34) Pelanggan adalah “individu ataupun kelompok yang membeli produk fisik ataupun jasa dengan mempertimbangkan berbagai macam faktor seperti harga, kualitas, tempat, pelayanan berdasarkan keputusan mereka sendiri”.

2.2.1 Keluhan

Salah satu bentuk perilaku konsumen adalah menyampaikan keluhan. MB. Rahmansyah dan Setyo Adhi dalam buku Kamus Lengkap Bahasa Indonesia mengartikan keluhan sebagai kata dasar keluh dimana merupakan suara yang keluar dari perasaan susah dan kesal (2005:46).

Sedangkan dalam buku kamus Praktis Bahasa Indonesia, karya A.A. Waskito, menyatakan keluhan sebagai kata dasar keluh yang mempunyai arti

keluh kesah terlahirnya perasaan susah, mengeluarkan perasaan susah, (2009:278)

2.2.2 Pengertian Keluhan Pelanggan

Menurut Bell dan Luddington (2016:98), keluhan pelanggan (*customer complaints*) adalah biasanya dikarenakan masalah-masalah seperti lemahnya tanggung jawab (*responsiveness*), lemahnya pertolongan dari staf perusahaan (*helpfulness*), ketersediaan produk (*product availability*), kebijakan toko/perusahaan (*store policy*) serta perbaikan pelayanan (*service recovery*). Pengertian keluhan pelanggan adalah bentuk aspirasi pelanggan yang terjadi karena adanya ketidakpuasan terhadap suatu barang dan jasa. Macam-macam keluhan pelanggan pada dasarnya terbagi 2 yakni keluhan yang disampaikan lewat lisan dan keluhan yang disampaikan secara tertulis.

Keluhan pelanggan bagi perusahaan itu sendiri dijadikan sebagai bentuk evaluasi diri dari kinerja yang telah dilakukan oleh perusahaan. Dengan adanya keluhan pelanggan perusahaan dapat mengetahui kelemahan yang ada pada perusahaan dan memperbaiki kelemahan tersebut.

Salah satu yang paling mempengaruhi kepuasan dan persepsi pelanggan terhadap mutu pelayanan adalah bagaimana menangani keluhan pelanggan. Bila seorang pelanggan datang ketempat anda dan mengadukan keluhan, jangan dipandang suatu masalah. Mereka juga memberitahu anda apa persisnya yang harus dilakukan untuk memuaskan mereka saat ini dan pada masa mendatang. Dengarkan keluhan mereka, tanyakan lebih banyak informasi lagi. Kunci untuk memanajemeni keluhan pelanggan adalah staf yang sangat terlatih dan pemulihan secara aktif serta proses restitusi.

2.2.3 Jenis keluhan Pelanggan

Menurut Daryanto dan Ismanto setyobudi dalam buku konsumen dan pelayanan prima (2014:33)

Ada beberapa bentuk dan jenis komplain atau keluhan pelanggan antara lain:

1. Keluhan yang bersumber pada masalah teknik

Biasanya keluhan ini disampaikan oleh pelanggan karena barang yang dibelinya mengalami kerusakan pada sebagian atau salah satu peralatan atau barang yang dibeli tersebut.

2. Komplain yang tidak biasa atau aneh, dibuat-buat, dimunculkan konsumen untuk menarik perhatian

Keluhan yang aneh adalah keluhan pelanggan yang di mata petugas merupakan keluhan yang tidak wajar. Komplain dibuat-buat yang dimunculkan konsumen untuk menarik perhatian.

3. Konsumen yang secara psikologis kurang bahagia, hanya ingin didengar saja.

Pelanggan yang mengeluh seperti ini secara psikologis mungkin saja hidupnya tidak bahagia, kesepian, atau stress. Keluhan yang disampaikan kadangkala tidak perlu dicarikan jalan keluarnya, cukup didengarkan dengan penuh perhatian, karena biasanya orang seperti ini hanya menginginkan hubungan yang hangat antar manusia.

2.2.4 Manfaat Penanganan Keluhan Pelanggan

Perusahaan yang dapat memberi penanganan keluhan pelanggan dengan baik akan mendapat respon positif dari para konsumennya.

Manfaat penanganan keluhan pelanggan dengan baik menurut Daryanto dan Ismanto Setyabudi, (2014:36) Yaitu :

1. Menyampaikan keluhan secara langsung, Perusahaan memperoleh manfaat :
 - a. Konsumen memberikan sekali lagi kesempatan kepada perusahaan untuk mengevaluasi kesalahan yang menjadi penyebab adanya keluhan pelanggan.
 - b. Resiko publisitas buruk dapat ditekan baik dalam bentuk rekomendasi dari mulut kemulut maupun melalui koran.
2. Konsumen tidak akan menuntut ganti rugi atas ketidakpuasan atas pembelian produk barang dan jasa.
3. Citra perusahaan tetap terjaga karena komplain dari pelanggan sudah ditangani dengan baik.
4. Menciptakan loyalitas pelanggan

Menurut griffin (2002:4) *“loyalty is defined as non random purchase expressed over time by some decisioon making unite,”*. Berdasarkan definisi tersebut dapat dijelaskan bahwa loyalitas lebih mengacu pada wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus menerus terhadap barang atau jasa suatu perusahaan yang dipilih.

2.2.5 Kendala Dalam Menangani Komplain Pelanggan PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi

Kendala yang sering dihadapi dalam bagian teknis, karena penanganannya membutuhkan proses dan waktu yang tidak sebentar, sehingga pelanggan harus menunggu sampai masalah kerusakan tersebut bisa teratasi dan terselesaikan. Kendala tentang cuaca juga mempengaruhi

tingkat aduan pelanggan, misalkan pada saat musim kemarau banyak yang mengeluhkan tentang air pam yang mati, dan pada waktu musim penghujan produksi air off karena air keruh terkena hujan atau air banjir.

BAB III

PEMBAHASAN

3.1 Gambaran Umum Instansi Tempat Magang

Sejarah Singkat Berdirinya PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi
Perusahaan daerah air minum tirta mayang kota jambi adalah perusahaan milik pemerintah daerah kota jambi dengan dikeluarkannya SK walikota kepada daerah kota jambi No.25/X/1974 tanggal 27 Maret 1974 dan selanjutnya diperkuat dengan terbitnya peraturan daerah kotamadya jambi tanggal 31 juli 1974 tentang pendirian perusahaan daerah yang berkedudukan dalam kota jambi. PERUMDA

Tirta mayang kota jambi bertugas melaksanakan pengelolaan air minum untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yan mencakup aspek sosial, kesejahteraan, dan pelayanan umum.

Penyedia air minum keperluan masyarakat, sangatlah diperlukan dalam kehidupan sehari-hari khususnya untuk warga kota jambi, dari masa penjajah hindia belanda sampai masa proklamasi kemerdekaan republik Indonesia dan hingga sampai sekarang.

Pada tahun 1928, saat bangsa belanda memerintah daerah kotamadya jambi yang berbentuk *Staadfonds*, adalah lembaga kota yang dipimpin oleh sebuah dewan. Dewan *Staadfonds*, diketuai oleh asisten resident yang beranggotakan beberapa orang.

Fonds atau dana tersebut keuangannya diperoleh dari pemerintah pusat (Nederlands Indiche) disediakan untuk mendirikan perusahaan listrik, perusahaan pasar, perusahaan rumah poting, perusahaan air minum, pembersih kota dan pemadam kebakaran.

Pada tahun 1928 Stadsfonds Jambi mendirikan perusahaan air minum (*Water Leiding Bedrijf*) untuk penduduk kota, dengan kapasitas produksi 7 l/det. Zaman berganti dari Belanda ke pemerintah Jepang dan akhirnya perusahaan air minum Kotamadya Jambi dikuasai oleh pemerintah daerah Kotamadya Jambi yang pada hakikatnya merupakan bagian dari pemerintah daerah Kotamadya Jambi dan pegawai daerah Kotamadya Jambi.

Pada tahun 1974 pemerintah mengeluarkan surat keputusan Walikota kepada Kepala Daerah Kota Jambi No.25/X/1974 tanggal 27 Maret 1974 telah ditetapkan perusahaan air minum daerah Kotamadya Jambi. Tanggal 31 Juli 1974 diterbitkan peraturan daerah Kotamadya Jambi tentang pendirian perusahaan minum. Peraturan daerah ini merupakan penugasan dari surat keputusan di atas dan berdasarkan undang-undang No.5 tahun 1962 tentang perusahaan daerah.

Pada awalnya beberapa tempat di Jambi seperti di pasar (sekitar pasar Angso Duo dan sekitarnya) dan Benteng menjadi pusat kegiatan kota yang di perlu dukungan prasarana air bersih. Sumber air bersih yang di manfaatkan hingga saat ini adalah sungai Batanghari. Sumber lainnya berupa air tanah dalam (*deep well*) telah dilakukan pencairan namun tidak memberikan hasil yang diharapkan, baik dari segi kuantitas, kontinuitas, dan kualitas.

Instalasi pengelola pertama kali dibangun pada tahun 1928 terletak di Benteng, dengan kapasitas 7 l/det. Dan merupakan instalasi “pengelolaan lengkap” yang terdiri dari :

1. Intake (bangunan sadap) yang terletak dipinggir sungai Batanghari (kampong lereng), sekitar 1.200 m dari benteng.
2. Bak prasedimentasi

3. Bak koagulasi
4. Bak flokulasi
5. Bak filer
6. Reservoir bawah tanah (*ground reservoir*) dan reservoir menara (*elevated reservoir*)

Wilayah pelayanan/distribusi pada saat ini hanya mencakup 3% dari jumlah penduduk kota jambi yaitu sekitar :

1. Pasar angso duo dan pusat pertokoan (sekarang)
2. Kompleks rumah dinas gubernur
3. Simpang bata lama

Dengan semakin bertambah nya jumlah penduduk kota, IPA Benteng yang adapada saat itu tidak dapat memenuhi kebutuhan air minum, sehingga pada tahun 1975 ditingkatkan kapasitas menjadi 26 l/det. Dan pada tahun 1976 ditingkatkan kembali (*up-rating*) oleh PERUMDA menjadi 421/det.

Usaha untuk memenuhi kebutuhan air bersih bagi warga kota tidak berhenti di situ, pemda kotamadya kota jambi terus berupaya untuk mengembangkan sarana yang ada pada tahun 1974 mulailah dilakukan study kelayakan penyediaan air minum di kotamadya jambi yang menjangkau perencanaan hingga tahun 1990 yang dilaksanakan oleh konsultan nihon suido (NSC) jepang, dan dibiayai dari pemerintah pusat. Direktorat teknik penyehatan departemen pekerjaan umum dan tenaga listrik.

Dari penelitian tersebut diusulkan untuk membangun IPA yang baru yang sekarang terletak di bronis. Pembangunan IPA di bronis pada tahun 1974 dan diresmikan pada bulan april tahun 1982, yang dibiayai dari pinjaman :

1. IBRT LOAN No. 1049 IND senilai	Rp 1.254.874.514,74
2. Pemerintahan pusat melalui Local Ex-RDI.....	Rp 1.165.430.000
3. ABT melalui RDI.....	Rp 855.250.000

IPA Broni dibangun dengan kapasitas 300 1/det., merupakan instalasi “pengolahan lengkap” yang diwarnai oleh teknologi jepang, mengingat rancangan rinci (*Detail Design*) dikerjakan oleh konsultan jepang (Nihon Suido).

Sistem jaringan distribusi yang telah di pasang pada waktu itu sekitar 65.00 m, di 4 wilayah kecamatan jambi kota yaitu :

1. Kecamatan telanaipura
2. Kecamatan pasar
3. Kecamatan jambi selatan
4. Kecamatan jambi timur

Tidak terhindar dari pembangunan di kotamadya jambi terus meningkat, demikian juga arus migrasi yang cukup tinggi di samping pertambahan penduduk di atas rata-rata nasional sebesar 2,5% pertahun, menuntut pembangunan perumahan yang memerlukan dukungan prasarana air minum.

Sejak bulan mei 1992 secara resmi IPA perumnas resmi difungsikan, dan sambungan langganan mulai dipasang kembali sambil merehabilitas jaringan pipa tertier yang banyak mengalami kerusakan akibat ulah pelanggan pada waktu tidak memperoleh air. Pada tahun 1983 provinsi jambi membangun sarana air minum tepatnya dikelurahan pasir panjang berupa paket instalasi pengolahan dengan kapasitas 10 1/det., lengkap dengan bangunan kantor, selain itu juga pemasangan distribusi dan sambungan rumah di dua kecamatan yaitu kecamatan danau teluk dan pelayangan.

Kegiatan proyek PSPAM DALAM usaha untuk meningkatkan kapasitas produksi di tempuh dengan merenovasi IPA Benteng yang selama ini di fungsikan, dari 42 1/det., dan untuk jaringan distribusi adalah penyempurnaan distribusi induk, normalisasi, rehabilitasi, serta pengembangan atau perluasan jaringan untuk melayani wilayah permukiman yang baru.

Disamping kegiatan fisik yang terus ditingkatkan, tidak ketinggalan pula kegiatan di bidang administrasi khususnya administrasi yang berhubungan dengan pelanggan, karena jumlah pelanggan yang dikelola oleh PERUMDA terus bertambah, saat ini sekitar 17.500 sambungan dengan jumlah sebanyak itu tidak mungkin dikelola secara manual.

Sejak tahun 1987, PERUMDA telah menerapkan system komputerisasi untuk mengelola rekening air minum, dan sebelum rekening air minum yang terbit di tulis secara manual, tetapi pada waktu itu sytem yang ada hanya terbatas pada pencetakan saja, sedangkan perhitungan jumlah pendapatan, penerimaan, tunggakan, dan lainnya masih di hitung manual. Disamping cara kerja yang lambat dari system tersebut karena menggunakan perangkat lunak dari bahasa Basica, juga kesulitan pengelolaan data karena data tersebut terpecah-pecah menjadi beberapa rayon atau DKD.

Mulai tahun 1988 PERUMDA mengganti system pengelolaan sytem rekening air minum yang lama dengan yang baru, karena system yang lama sangat kaku dan tidak bisa dikembangkan. Sytem yang baru dengan manfaat perangkat lunak yang berbasis pada database, memungkinkan untuk dikembangkan baik dari segi perangkat lunak maupun perangkat keras.

Dilihat dari prosesnya, khususnya pencetakan rekening yang selama ini

selalu dicetak seluruhnya, sedangkan setiap bulan selalu terjadi selisih, di samping itu kendala-kendala pengelolaan rekening yang tidak tertagih juga tingkat kerawannya cukup tinggi (memerlukan tempat penyimpanan khusus) maka dari sistem ini pula dikembangkan percetakan rekening air minum diloket-loket pembayaran yang tersebar disetiap kecamatan, secara resmi sistem pencetakan rekening di loket di mulai sejak bulan juni 1993, dan peresmianya di buka oleh bapak walikotamadya KDH.Tk.II Jambi selaku ketua badan pengawas PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi.

3.1.1 Visi, Misi, dan Nilai Dasar PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi

PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi dalam menghadapi era reformasi, era demonstrasi dan tuntutan kerja yang semakin kompleks, telah merumuskan visi, misi dan nilai dasar sebagai berikut :

1. Visi

Terwujudnya perusahaan pelayanan air minum yang sehat dan handal dengan diikuti suatu kemajuan teknologi yang cerdas (*smart technology*).

2. Misi

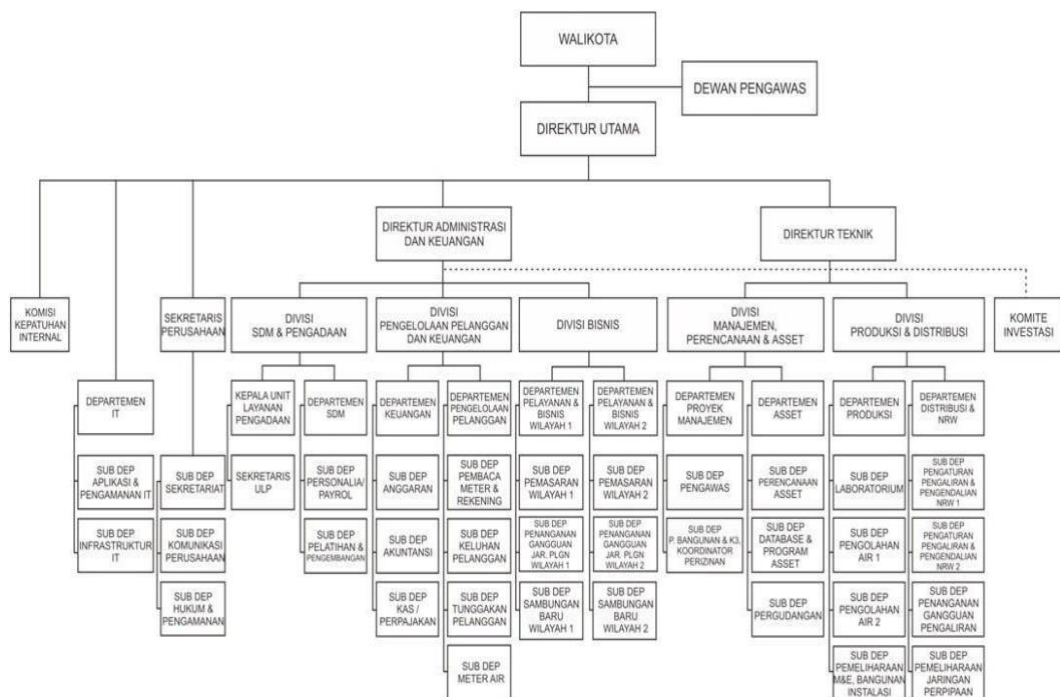
- a. Memberikan pelayanan yang berkualitas dengan tarif terjangkau
- b. Meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan masyarakat kota jambi melalui penyediaan air minum.
- c. Memberikan kontribusi pendapatan asli daerah.
- d. Mendukung pertumbuhan dan perkembangan perekonomian daerah.

3. Nilai dasar

- a. Jujur
- b. Tanggung jawab

- c. Kerjasama
- d. Disiplin
- e. Adil
- f. Peduli

3.1.2 Struktur Organisasi PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi



Gambar 3.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi dalam suatu perusahaan atau organisasi sangat penting, karena dengan adanya struktur organisasi akan memperlihatkan dengan jelas suatu organisasi. Sehingga pegawai atau pekerja dan perusahaan yang bersangkutan dapat mengetahui pasti apa yang menjadi tugas dan tanggung jawab yang dibebankan padanya.

3.2 Bagian Unit Kerja PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi

Berdasarkan tugas dari masing-masing bagian dalam struktur organisasi tersebut adalah sebagai berikut :

1. Walikota jambi

Walikota sebagai kepala daerah kota jambi

2. Badan Pengawas

Bertugas melakukan pengawasan terhadap tugas-tugas direksi sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

3. Direktur Utama

Direktur utama mempunyai tugas pokok membantu kepala daerah dalam pengelolaan PERUMDA yang meliputi : perencanaan, pengkoordinasikan, penetapan program, pengendalian operasional, pelaporan, mewakili PERUMDA baik didalam maupun diluar PERUMDA dan melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala daerah sesuai dengan bidang tugasnya.

4. Direktur Administrasi dan Keuangan

Mempunyai tugas pokok membantu direktur utama dalam pengelolaan administrasi dan keuangan PERUMDA yang meliputi : kepegawaian, pemeliharaan umum, kinerja umum, kinerja keuangan, pelayanan administrasi pelanggan, kesekretarian, rumah tangga dan logistik serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan direktur utama sesuai dengan bidang tugasnya.

a. Kepala bagian umum

Mempunyai tugas pokok membantu direktur administrasi dan keuangan dalam melaksanakan ketatausahaan, personalia, pengadaan, logistik,

pemeliharaan umum dan kerumah tanggaan serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan direktur administrasi dan keuangan sesuai dengan bidang tugasnya. Bagian umum membawahi beberapa seksi :

1. Seksi personalia, mempunyai tugas membantut kepala bagian umum dalam melaksanakan penataan, pembinaan, mutasi dan kesejahteraan pegawai.
2. Seksi tata usaha, mempunyai tugass membantu kepala bagian umum dalam melaksanakan penataan administrasi ketatausahaan, melaksanakan suratt-menyurat, kearsipan, penyusunan rencana kebutuhan barang investasi, pengadaan, penyelenggaraan urusan rumah tangga dan keamanan kantor.
3. Seksi logistik, mempunyai tugas membantu kepala bagian umum dalam melaksanakan pemeriksaan, penerimaan, penyimpanan, pengamanan, pengeluaran barang serta pencatatan barang masuk dan barang keluar berdasarkan dokumen yang sah.
4. Seksi pemeliharaan umum, mempunyai tugas membantu kepala bagian umum dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan pemeliharaan intalasi umum, halaman, taman dan sarana transportasi.

b. Kepala Bagian Hubungan Pelanggan

Mempunyai tugas pokok membantu direktur administrasi dan keuangan dalam melaksanakan pemasangan sambungan pelanggan baru, pelayanan mobil tangki, penetapan golongan pelanggan, penetapan, konsumsi air pelanggan dan melaksanakan kegiatan hubungan masyarakat serta melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh direktur administrasi

dan keuangan sesuai dengan bidang tugasnya. Bagian hubungan pelanggan membawahi beberapa seksi :

1. Seksi pemasaran, mempunyai tugas membantu kepala bagian hubungan pelanggan dalam melaksanakan tugas pengendalian pendapatan non air melalui pemasaran sambungan baru dan mobil tangki.
2. Seksi penetapan konsumsi air, mempunyai tugas membantu kepala bagian bagian hubungan pelanggan dalam melaksanakan tugas peningkatan pendapatan melalui rekena air.
3. Seksi hubungan masyarakat, mempunyai tugas membantu kepala bagian hubungan pelanggan dalam melaksanakan tugas pelayanan administrasi teknik pelanggan dan menjembatani antara PERUMDA dengan masyarakat pada umumnya dan pelanggan pada khususnya.

c. Kepala Bagian Keuangan

Mempunyai tugas pokok membantu direktur administrasi dan keuangan dalam melaksanakan penyelenggaraan kegiatan akuntansi, anggaran, penagihan rekening air, pengelolaan tunggakan dan kas serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh direktur administrasi dan keuangan sesuai dengan bidang tugasnya.

Bagian keuangan membawahi beberapa seksi :

1. Seksi akuntansi, mempunyai tugas membantu kepala bagian keuangan dalam melaksanakan tugas pencatatan terhadap kegiatan administrasi keuangan, verifikasi terhadap data keuangan serta membantu pihak auditor dalam melaksanakan tugas pemeriksaan.
2. Seksi anggaran, mempunyai tugas membantu kepala bagian keuangan

dalam melaksanakan tugas perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian anggaran perusahaan.

3. Seksi penagihan, mempunyai tugas membantu kepala bagian keuangan dalam pelaksanaan tugas penagihan rekening, menyiapkan sarana dan prasarana loket.
4. Seksi kas, mempunyai tugas membantu kepala bagian keuangan dalam melaksanakan tugas pengelolaan penerimaan, pengeluaran, dan pencatatan kas serta pengamanan terhadap kertas berharga.

d. Direktur Teknik

Mempunyai tugas pokok membantut direktur utama dalam pengelolaan, perencanaan dan pengembangan sistem penyedia air minum meliputi terjaminnya pasokan air yang memenuhi standar kualitas air dan kegiatan pendistribusian air secara merata, terus- menerus dan pengendalian instalasi perpipaan PERUMDA serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh direktur utama sesuai dengan bidang tugas-tugasnya sebagai berikut :

a. Kepala Bagian Perencanaan

Mempunyai tugas pokok membantu direrktur teknik dalam melaksanakan perencanaan, administrasi dan dokumentasi teknik, pengawasan teknik serta melaksanakan tuggas lain yang diberikan direktur teknik sesuai bidang tugasnya.

Bagian perencanaan membawahi seksi :

1. Seksi perencanaan dan dokumentasi teknik, mempunyai tugas membantu kepala bagian perencanaan dalam melaksanakan tugas

perencanaan sarana dan prasarana sistem penyediaan air, administrasi dan dokumentasi teknik.

2. Seksi pengawasan teknik, mempunyai tugas membantu kepala bagian perencanaan dalam melakukan pengawasan dan pengendalian jalannya pekerjaan konstruksi.

b. Kepala Bagian Produksi

Mempunyai tugas pokok membantu direktur teknik dalam melaksanakan proses produksi air, kualitas air, pemeliharaan sarana produksi dan pemakai bahan kimia atau material pemeliharaan serta melaksanakan tugas lain yang diberikan direktur teknik sesuai bidang tugasnya. Bagian produksi membawahi seksi :

1. Seksi sumber dan pengolahan, mempunyai tugas membantu kepala bagian produksi dalam melaksanakan tugas pengolahan air baku menjadi air siap didistribusikan dengan kualitas memenuhi persyaratan sesuai ketentuan yang berlaku.
2. Seksi pemeliharaan teknik, mempunyai tugas membantu kepala bagian produksi dalam melaksanakan tugas pemeliharaan sarana produksi.
3. Seksi laboratorium, mempunyai tugas membantu kepala bagian produksi melaksanakan tugas pengendalian dan pemeriksaan kualitas air.

c. Kepala Bagian Transmisi dan Distribusi

Mempunyai tugas pokok membantu direktur teknik dalam melaksanakan perpipaan menyambung dan pemutusan sambungan

pelanggan, pencegahan dan penertiban pemasangan sambungan pelanggan, pencegahan dan penertiban pemasan sambungan secara liar, pemeliharaan perbaikan meteran air seta melaksanakan tugas lain yang diberikan direktur teknik sesuai bidang tugasnya.

Bagian transmMisi dan distribusi membawahi seksi :

1. Seksi penyambungan dan pemutusan, mempunyai tugas membantu kepala transmisi dan distribusi dalam melaksanakan tugas penyambung saluran air minum pelanggan baru, pemutusan sambungan dan penyambungan kembali pelanggan yang telah putus.
2. Seksi meter air, mempunyai tugas dan bertanggung jawab kepada kepala bagian transmisi dan distribusi dalam melaksanakan tugas pemeliharaan meter air, meter dan pengelolaan meter air.
3. Seksi pengelolaan jaringan pipa, mempunyai tugas dan bertanggung jawab kepada kepala bagian transmisi dan distribusi dalam melaksanakan tugas pemeliharaan jaringan perpipaan, pendistribusian air dan pengendalian kebocoran pipa.

d. Satuan Pengawasan Intern (SPI)

Mempunyai tugas membantu direktur utama dan melaksanakan penilaian atas sistem pengendalian manajemen, pelaksanaannya pada PERUMDA dan memberikan saran-saran perbaikannya.

e. Penelitian Pengembangan dan Pengelolaan Data Elektronik (PDE)

Mempunyai tugas perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian penelitian pengembangan teknik, administrasi keuangan sertasistem komputerisasi.

3.3. Pembahasan

3.3.1. Keluhan-Keluhan Yang Disampaikan Oleh Para Pelanggan

Keluhan-keluhan pelanggan yang disampaikan pelanggan PERUMDA

Tirta Mayang Kota Jambi, yaitu :

1. Sambungan pelanggan

Jenis pengaduan pelanggan yang keterkaitannya dengan sambungan pelanggan meliputi :

- a. Meter air hilang dan box meter tidak ada hal ini disebabkan karena pencurian.
- b. Angka meter tidak valid disebabkan karena kebocoran jaringan di dalam rumah pelanggan.
- c. Meter air mati atau rusak disebabkan karena faktor disengaja dan tidak disengaja.

Faktor disengaja misalnya meter air dipukul oleh pemilik rumah sedangkan ketidaksengajaan disebabkan karena kondisi alam seperti meter air tertimpa pohon dan pergeseran alam.

- a. Kerusakan pipa dibagi menjadi dua yaitu kerusakan pipa jaringan dinas dan kerusakan pipa rumah. Kerusakan pipa jaringan diakibatkan karena kondisi alam dan ketidaksengajaan manusia. Kondisi alam meliputi tanah longsor, pergeseran tanah, akar pohon yang membesar. Ketidaksengajaan manusia disebabkan karena pipa tertabrak mobil pasir sehingga lem lepas dan terkena linggis saat perbaikan jalan.
- b. Pencurian air dilakukan karena unsur kesengajaan yaitu memasukan benda kecil kedalam kipas meter air, menjebol saluran pipa dan

menyalurkan ke rumah, selain itu juga dapat dilakukan dengan memasang T sebelum meter.

- c. Pelanggan tidak mau diputus disebabkan karena adanya beberapa pelanggan PERUMDA yang memberikan ancaman secara fisik kepada petugas, sehingga petugas terpaksa memberikan jangkauan waktu pembayaran sesuai kesepakatan.

2. Kesalahan Rekening

- a. Rekening dobel disebabkan karena pelanggan sudah melakukan pembayaran di parsih namun belum terupdate oleh pegawai yang bersangkutan, dikantor pusatlah dilakukan kembali pembayaran oleh pelanggan yang berbeda dengan nomor sambungan yang sama.
- b. Pemakaian air melonjak ini disebabkan karena kebocoran pipa persil, salah pencatatan dan bisa jadi karena kerusakan meteran.
- c. Stand Meter salah baca disebabkan karena petugas kontrol meter salah membaca angka meteran karena faktor tertentu semisal rasa lelah, kecapekan dan rasa lapar, dll. Untuk menghindari hal tersebut petugas kontrol meter memfoto angka meter kemudian angka diolah secara terkomputerisasi.

3. Distribusi

- a. Air mati disebabkan karena pipa bocor dan debit air kurang.
- b. Aliran air kecil dikarenakan kondisi air geografis yang berbeda-beda disetiap wilayah. Selain itu semakin bertambahnya pelanggan mengakibatkan penggunaan air semakin meningkat sehingga kadangkala petugas menstop aliran air di jam-jam tertentu.

- c. Air berbau disebabkan kran air atau penumpang air mengandung bakteri sedangkan air berbau disebabkan karena kadar besi tinggi dan tidak larut di air. Kasus seperti ini jarang terjadi karena air sebelum di alirkan ke pelanggan terlebih dahulu disortir menggunakan gas klor dan uji laboratorium.
 - d. Pipa bocor bisa terjadi karena terkena alat bangunan yang tajam saat perbaikan, tanah longsor, lem kurang bagus, dan kondisi alam lainnya.
4. Pelayanan
- a. Sambungan belum terpasang disebabkan karena beberapa hal antara lain pelanggan belum memiliki dana untuk membayar, karena ada beberapa hal yang bersifat teknis (debit air yang berkurang).
 - b. Putus sementara adalah permohonan pelanggan untuk menutup sambungan air minumnya karena pelanggan kecewa, telah mempunyai sumur dan masuknya panas, putus total terjadi apabila pelanggan mempunyai tunggakan rekening air lebih dari tiga bulan. Putus total tidak langsung akan tetapi pelanggan surat peringatan terlebih dahulu kemudian terjadi kesepakatan pembayaran, karena pelanggan mengingkari perjanjian maka PERUMDA melakukan pemutusan total.
 - c. Sambung kembali adalah permintaan sambung kembali oleh pelanggan karena telah ditutup PERUMDA yang diakibatkan suatu hal semisal tidak terpenuhinya kewajiban pelanggan.
 - d. Balik nama adalah penggantian nama bisa dilakukan setiap pelanggan.

3.3.2. Penanganan Keluhan Pelanggan PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi

Keluhan pelanggan biasanya dikarenakan masalah-masalah seperti lemahnya tanggung jawab, lemahnya pertolongan dari staf perusahaan, ketersediaan produk, kebijakan toko/perusahaan, serta perbaikan layanan. Mengatasi masalah tersebut agar lebih mudah dan efisien dalam melakukan pengaduan atau keluhan, pihak PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi.

3.3.3. Hambatan-Hambatan dalam Menangani Keluhan Pelanggan

Hambatan yang ditemukan oleh penulis dalam melakukan analisis pada Sub. Hublang dalam menangani keluhan pelanggan di PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi, diantaranya adalah:

1. Pada saat penyampaian informasi kepada pelanggan, pelanggan terkadang tidak sepenuhnya mengerti penjelasan yang diberikan oleh petugas CS
2. Data pelanggan yang kurang lengkap, data pelanggan yang datang ke PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi kurang lengkap seperti foto nomor meteran yang tidak diawa oleh pelanggan sehingga memperlambat pekerjaan
3. Gangguan koneksi internet, pada saat CS sedang melayani keluhan pelanggan koneksi internet terganggu sehingga memperlambat proses pelayanan.

3.3.4. Bentuk Penyampaian Keluhan Pelanggan

Dalam hal pelayanan keluhan, pelanggan air minum diberikan fasilitas yang memudahkan pelanggan itu sendiri. Pelanggan air minum dapat menyampaikan keluhan-keluhan akan pelayanan teknis maupun administratif dengan datang langsung ke kantor maupun melalui telepon dan sms, serta bisa juga melalui surat berisi keluhan-keluhan yang disampaikan ke pihak PERUMDA. Kemudian, dari pihak PERUMDA melakukan respon (tanggapan) 1 x 24 jam dalam penanganan.

Termasuk diantaranya pemulihan (perbaikan) berdasarkan keluhan pelanggan air minum tersebut. Seperti dalam hal kebocoran pipa, akan dilakukan perbaikan maksimal 3 hari. Jika kerusakan terdapat pada pipa non-induk maka perbaikan dapat dilaksanakan tidak sampai memakan waktu 2 hari.

Pelaksanaan pelayanan terhadap keluhan pelanggan PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi adalah untuk mengetahui, melayani, dan menindaklanjuti keluhan- keluhan yang disampaikan pelanggan. Untuk pelanggan yang datang langsung ke kantor PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi harus mengikuti serangkaian proses pelayanan keluhan agar layanan yang diharapkan sempurna, seperti :

1. Pelanggan mendatangi langsung kantor PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi ke bagian pelayanan pelanggan.
2. Mengisi formulir yang disediakan
3. Setelah itu tunggu 1 x 24 jam dalam penanganan
4. Dalam waktu tersebut petugas akan mengambil tindakan seperti akan memeriksa dari awal sampai ditemukannya masalah.
5. Petugas akan menginformasikan lewat telepon atau dengan mendatangi langsung pelanggan.

3.3.5. Tahap-Tahap Penanganan Keluhan Pelanggan

Menangani keluhan pelanggan bukanlah perkara mudah, perlu teknik tersendiri dan juga tahapannya sampai mengambil tindakan yang tepat dan benar. Proses ini harus cepat meski tidak diartikan sebagai tindakan yang terburu-buru, dan penanganan tidak tepat dan benar gara-gara sikap gegabah, maka permasalahannya akan semakin runyam.

Langkah mudah dalam menangani keluhan pelanggan yaitu :

1. Mendengarkan Keluhan Dengan Baik

Berikan perhatian Anda secara penuh. Jangan mengerjakan hal lain. Tuliskan apa yang mereka katakan pada anda untuk mendapatkan hal-hal yang spesifik. Pastikan Anda memahami keluhan mereka.

2. Biarkan Mereka Berbicara

Jangan menyela, Jangan menjelaskan, mempertahankan diri, atau memberikan penilaian. Mereka tidak peduli dengan terjadi masalah dan mereka tidak menginginkan cerita versi anda. Mereka marah dan ingin melampiaskannya.

3. Meminta maaf

Ini sulit dilakukan terlebih jika anda bukan yang menyebabkan masalah. Jika dalam situasi ini anda meminta maaf, anda tidak dipersalahkan karena telah menyebabkan masalah, anda meminta maaf karena pelanggan mengalami hal yang tidak menyenangkan. Posisikan diri anda pada posisi mereka.

4. Tanyakan pada mereka bagaimana anda bisa memperbaikinya

Terlalu banyak karyawan yangg tidak menanggapi baik keluhan. Hal tersebut memuat pelanggan lebih kesal jika itu bukan yang mereka inginkan. Nyatanya, mungkin anda memuat orang lain tersinggung dengan menawarkan diskon. Cara yang lebih baik adalah menanyakan apa yang mereka inginkan.

5. Yakinkan mereka anda dapat memperbaiki masalah

Karena anda sudah mendengarkan dan memahami keluhan mereka, anda mengerti mengapa mereka kesal. Ambil langkah berikutnya dan yakinkan mereka bahwa anda akan mengambil tindakan pencegahan agar tidak terulang kembali.

6. Berterima Kasih

Tanpa feedback dari pelanggan, kita tidak tahu apa yang bisa kita berikan pada pelanggan. Saat mereka mengatakan bahwa kita gagal mereka memberikan informasi yang berharga bagaimana kita bisa meningkatkan bisnis kita. Mereka mengatakan pada kita apa yang perlu dilakukan agar pelanggan kembali lagi. Jadi, berterimakasihlah atas bantuan mereka.

3.3.6. Strategi Keluhan Pelanggan untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di (PERUMDA) Tirta Mayang Kota Jambi

Diketahui Penanganan keluhan pelanggan bertujuan untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan produk perusahaan yang puas atau bahkan menjadi abadi kualitas layanan adalah kegiatan yang dilakukan dalam layanan konsumen, permohonan untuk spesifikasi produk-produk seperti data kinerja, permohonan rincian, pemrosesan pesanan pembelian, penyelidikan status pesanan jasa dan layanan garansi. Kepuasan pelanggan adalah elemen pokok dalam pemikiran dan praktik pemasaran modern. Persaingan dapat dimenangkan apabila perusahaan mampu menciptakan dan mempertahankan pelanggan.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil kegiatan magang tentang penanganan keluhan pelanggan pada PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi adalah perusahaan yang sehat dan berkualitas pada masyarakat dalam penjualan air bersih agar PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi kedepannya dapat dengan cepat serta tanggap dalam menangani keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.
2. Diketahui penanganan keluhan pelanggan bertujuan untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan produk perusahaan yang puas atau bahkan menjadi abadi kualitas layanan adalah kegiatan yang dilakukan dalam layanan konsumen, permohonan untuk spesifikasi produk-produk seperti data kinerja, permohonan rincian, pemrosesan pesanan pembelian, penyelidikan status pesanan jasa dan layanan garansi.

4.2 Saran

Dari uraian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, ditambah dengan kesimpulan maka penulis untuk memberikan saran sebagai berikut :

Agar terwujud ketersediaan air bersih yang berkelanjutan oleh PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi kedepannya maka saran dari penulis adalah :

1. Agar PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi kedepannya dapat dengan cepat serta tanggap dalam menangani keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.
2. Bisa menjadikan acuan untuk PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi menetapkan strategi dalam meningkatkan mutu pelayanan bagi pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin , 2014 *Pengertian Pelanggan*. (Online)
- Bell dan Luddington , 2016 *Pengertian keluhan Pelanggan*
(<https://repository.bsi.ac.id>)
- Kotler, Philip, 2009, *Manajemen Pemasaran*, edisi 13, Erlangga, Jakarta
- Lupiyoadi , 2013, *Definisi Pelayanan*. (Online)
- Mas Min, 2017. *Pengertian Jasa Menurut Ahli*. (Online),
([https://www.pelajaran.id/2017/28/pengertian-promosi -
menurut-
para-ahli.html](https://www.pelajaran.id/2017/28/pengertian-promosi-menurut-para-ahli.html)), (diakses 19 april 2019)
- Rambat Lupiyodo, A. Hamdani, 2011, *Manajemen Pemasaran Jasa*, edisikedua, Salemba Empat, Jakarta.
- Suparyanto dan Rosad, 2015 *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, edisi revisi, Alfabeta, Bandung. (diakses dari tahun 2015)

GAMBAR DOKUMENTASI



Jambi, 2021

Revisi

Yth. Bapak Direktur
PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi
Di
Jambi

Perihal : Permohonan Balik Nama

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fatmahan
Alamat : 3. An. Jember Hasya No. 7 RT. 41 Patikura JJ
No/Temp : 28.8.2261285

Bertindak atas nama pelanggan

Nama : Muhammad Rifa'i S.
No. Pasm : 061750/16.04219
Alamat : Patikura No. 120 RT. 14

Dengan ini mengajukan permohonan balik nama karena Bali Sumbah

Demikian saya sampaikan, atas perhatian dan bantuan Bapak saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya
(Fatmahan)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Program Studi : Manajemen Pemasaran

1. Nama lengkap : Tri Gusti Yolanda
2. No. HP : 089616449000
3. Tempat / Tanggal Lahir : Jambi, 11 Agustus 2000
4. Alamat Rumah : Jln. Bougenville rt 46 Kec. Kota Baru
5. E-mail : trigustiyolanda26@gmail.com
6. Riwayat Pendidikan

No	Nama Pendidikan	Tempat	Tahun		Spesialisasi Bidang
			Dari	Sampai	
1	TK MUHAMADIYAH	Jambi	2005	2006	—
2	SDN 02	Jambi	2006	2012	—
3	SMPN 22	Jambi	2013	2015	—
4	SMAN 11	Jambi	2016	2018	IPS
5	UNIERSITAS JAMBI	Jambi	2018	2021	Manajemen pemasaran

Jambi, 09 Juni 2021

Tri Gusti Yolanda

NIM: C0B018010

LAPORAN HARIAN KEGIATAN MAGANG

Kegiatan Harian	08 FEBRUARI 2021
	SENIN
Waktu	Kegiatan Yang Dilaksanakan
10.00 – 11.00	Pengantaran Mahasiswa dan Perkenalan
12.00 – 12.50	Pemberitahuan kewajiban tugas pada saat magang
13.00 – 15.30	Menyusun laporan pengaduan pelanggan
15.30	Pulang

Kegiatan Harian	09 FEBRUARI 2021
	SELASA
Waktu	Kegiatan Yang Dilaksanakan
08.30	Masuk
08.30 – 12.00	Mencetak data-data rekening ISTIRAHAT
12.00 – 13.00	Membuat dan mengantar bayaran tunggakan air
13.00 – 15.30	Pulang
15.30	

Kegiatan Harian	10 FEBRUARI 2021
	RABU
Waktu	Kegiatan Yang Dilaksanakan
08.30	Masuk
08.30 – 12.00	Melanjutkan mencetak data-data rekening
12.00 – 13.00	ISTIRAHAT
13.00 – 15.30	Mengantar surat dan buku ekspedisi
15.30	Pulang

Kegiatan Harian	11 FEBRUARI 2021
	KAMIS
Waktu	Kegiatan Yang Dilaksanakan
08.30	Masuk
09.00 – 11.00	Menerima telepon dari pelangganISTIRAHAT
12.00 – 13.00	Mengantar surat dan buku ekspedisiPulang
14.30	
15.30	

Kegiatan Harian	15 FEBRUARI 2021
	SENIN
Waktu	Kegiatan Yang Dilaksanakan
08.30	Masuk
09.00 – 11.00	Cek tagihan (lunas) ISTIRAHAT
12.00 – 13.00	Pulang
15.30	

Kegiatan Harian	16 FEBRUARI 2021
	SELASA
Waktu	Kegiatan Yang Dilaksanakan
08.30	Masuk
09.00 – 11.00	Mencetak data-data rekening ISTIRAHAT
12.00 – 13.00	Pulang
15.30	

Kegiatan Harian	17 FEBRUARI 2021
	RABU
Waktu	Kegiatan Yang Dilaksanakan
08.30	Masuk ISTIRAHAT
12.00 – 13.00	Rekap laporan pengantaran mobil tangki Pulang
14.00	
15.30	

Kegiatan Harian	18 FEBRUARI 2021
	KAMIS
Waktu	Kegiatan Yang Dilaksanakan
08.30	Masuk ISTIRAHAT
12.00 – 13.00	Rekap laporan pengantaran mobil tangkiPulang
14.00	
15.30	

Kegiatan Harian	19 FEBRUARI 2021
	JUM'AT
Waktu	Kegiatan Yang Dilaksanakan
08.30	Masuk
10.00 – 11.00	Mencetak data-data rekeningISTIRAHAT
12.00 – 13.00	Pulang
15.30	

Kegiatan Harian	23 FEBRUARI 2021
	SELASA
Waktu	Kegiatan Yang Dilaksanakan
08.30	Masuk
10.00 – 11.00	Lanjutan mencetak data-data rekeningISTIRAHAT
12.00 – 13.00	Pulang
15.30	

Kegiatan Harian	24 FEBRUARI 2021
	RABU
Waktu	Kegiatan Yang Dilaksanakan
08.30	Masuk
10.00 – 11.00	Menyusun laporan pengaduan pelanggan
12.00 – 13.00	ISTIRAHAT
15.30	Pulang

Kegiatan Harian	25 FEBRUARI 2021
	KAMIS
Waktu	Kegiatan Yang Dilaksanakan
08.30	Masuk
10.00 – 11.00	Mempelajari nol kubik dari tahun desember
12.00 – 13.00	ISTIRAHAT
15.30	Pulang

Kegiatan Harian	26 FEBRUARI 2021
	JUM'AT
Waktu	Kegiatan Yang Dilaksanakan
08.30	Masuk
10.00 – 11.00	Mencetak data-data rekening
12.00 – 13.00	ISTIRAHAT
15.30	Pulang

Kegiatan Harian	01 MARET 2021
	SENIN
Waktu	Kegiatan Yang Dilaksanakan
08.30	Masuk
10.00 – 11.00	Menyusun laporan pengaduan pelanggan
12.00 – 13.00	ISTIRAHAT
15.30	Pulang

Kegiatan Harian	02 MARET 2021
	SELASA
Waktu	Kegiatan Yang Dilaksanakan
08.30	Masuk
10.00 – 14.00	Melanjutkan mempelajari nol kubik dari tahunjanuari – februari
15.30	Pulang

Kegiatan Harian	03 MARET 2021
	RABU
Waktu	Kegiatan Yang Dilaksanakan
08.30	Masuk
10.00 – 11.00	Mengecek tagihan lunasISTIRAHAT
12.00 – 13.00	Pulang
15.30	

Kegiatan Harian	04 MARET 2021
	KAMIS
Waktu	Kegiatan Yang Dilaksanakan
08.30	Masuk
10.00 – 11.00	Melanjutkan mengecek tagihan lunas
12.00 – 13.00	ISTIRAHAT
15.30	Pulang

Kegiatan Harian	05 MARET 2021
	JUM'AT
Waktu	Kegiatan Yang Dilaksanakan
08.30	Masuk
10.00 – 11.00	Mencetak data-data rekening
12.00 – 13.00	ISTIRAHAT
15.30	Pulang

Kegiatan Harian	08 MARET 2021
	SENIN
Waktu	Kegiatan Yang Dilaksanakan
08.30	Masuk
10.00 – 11.00	Menyusun laporan pengaduan pelanggan
12.00 – 13.00	ISTIRAHAT
15.30	Pulang

Kegiatan Harian	09 MARET 2021
	SELASA
Waktu	Kegiatan Yang Dilaksanakan
08.30	Masuk
10.00 – 11.00	Menulis nota pembelian air oleh pelanggan
12.00 – 13.00	ISTIRAHAT
15.30	Pulang

Kegiatan Harian	10 MARET 2021
	RABU
Waktu	Kegiatan Yang Dilaksanakan
08.30	Masuk
10.00 – 11.00	Mempelajari rumus IFISTIRAHAT
12.00 – 13.00	Pulang
15.30	

Kegiatan Harian	11 MARET 2021
	KAMIS
Waktu	Kegiatan Yang Dilaksanakan
08.30	Masuk
10.00 – 11.00	Mencetak rekening pelangganISTIRAHAT
12.00 – 13.00	Pulang
15.30	

Kegiatan Harian	12 MARET 2021
	JUM'AT
Waktu	Kegiatan Yang Dilaksanakan
08.30	Masuk
10.00 – 11.00	Menerima telepon dari pelanggan
12.00 – 13.00	ISTIRAHAT
15.30	Pulang

Kegiatan Harian	15 MARET 2021
	SENIN
Waktu	Kegiatan Yang Dilaksanakan
08.30	Masuk
10.00 – 11.00	Menerima telepon dari pelanggan
12.00 – 13.00	ISTIRAHAT
14.00 – 16.00	Menginput dan mengecek tunggakan dan Pulang

Kegiatan Harian	16 MARET 2021
	SELASA
Waktu	Kegiatan Yang Dilaksanakan
08.30	Masuk
10.00 – 11.00	Mengantar surat dan buku ekspedisi
12.00 – 13.00	ISTIRAHAT
14.00 – 16.00	Pulang

Kegiatan Harian	17 MARET 2021
	RABU
Waktu	Kegiatan Yang Dilaksanakan
08.30	Masuk
10.00 – 11.00	Membantu mengarsipkan surat pembelian air
12.00 – 13.00	ISTIRAHAT
14.00 – 16.00	Pulang

Kegiatan Harian	18 MARET 2021
	KAMIS
Waktu	Kegiatan Yang Dilaksanakan
08.30	Masuk
10.00 – 11.00	Mengantar surat dan ekspedisi
12.00 – 13.00	ISTIRAHAT
14.00 – 16.00	Pulang

Kegiatan Harian	19 MARET 2021
	JUM'AT
Waktu	Kegiatan Yang Dilaksanakan
08.30	Masuk
10.00 – 11.00	Membuat surat dan mengantar buku ekspedisi
12.00 – 13.00	ISTIRAHAT
14.00 – 16.00	Pulang

Kegiatan Harian	22 MARET 2021
	SENIN
Waktu	Kegiatan Yang Dilaksanakan
08.30	Masuk
10.00 – 11.00	Mengarsip data pelanggan pembelian air
12.00 – 13.00	ISTIRAHAT
14.00 – 16.00	Pulang

Kegiatan Harian	23 MARET 2021
	SELASA
Waktu	Kegiatan Yang Dilaksanakan
08.30	Masuk
10.00 – 11.00	Mengecek tagihan lunas
12.00 – 13.00	ISTIRAHAT
14.00 – 16.00	Pulang

Kegiatan Harian	24 MARET 2021
	RABU
Waktu	Kegiatan Yang Dilaksanakan
08.30	Masuk
10.00 – 11.00	Mencetak data-data rekening
12.00 – 13.00	ISTIRAHAT
14.00 – 16.00	Pulang

Kegiatan Harian	25 MARET 2021
	KAMIS
Waktu	Kegiatan Yang Dilaksanakan
08.30	Masuk
10.00 – 11.00	Mengantar surat dan buku ekspedisi
12.00 – 13.00	ISTIRAHAT
14.00 – 16.00	Pulang

Kegiatan Harian	26 MARET 2021
	JUM'AT
Waktu	Kegiatan Yang Dilaksanakan
08.30	Masuk
10.00 – 11.00	Menginput dan mengecek tunggakan pelanggan
12.00 – 13.00	ISTIRAHAT
14.00 – 16.00	Pulang

Kegiatan Harian	29 MARET 2021
	SENIN
Waktu	Kegiatan Yang Dilaksanakan
08.30	Masuk
10.00 – 11.00	Mencetak data-data rekening
12.00 – 13.00	ISTIRAHAT
14.00 – 16.00	Pulang

Kegiatan Harian	30 MARET 2021
	SELASA
Waktu	Kegiatan Yang Dilaksanakan
08.30	Masuk
10.00 – 11.00	Mengecek tagihan lunas
12.00 – 13.00	ISTIRAHAT
14.00 – 16.00	Pulang

Kegiatan Harian	31 MARET 2021
	RABU
Waktu	Kegiatan Yang Dilaksanakan
08.30	Masuk
10.00 – 11.00	Mengantar surat dan buku ekspedisi
12.00 – 13.00	ISTIRAHAT
14.00 – 16.00	Pulang

Kegiatan Harian	01 APRIL 2021
	KAMIS
Waktu	Kegiatan Yang Dilaksanakan
08.30	Masuk
10.00 – 11.00	Mengecek tagihan lunas
12.00 – 13.00	ISTIRAHAT
14.00 – 16.00	Pulang

Kegiatan Harian	05 APRIL 2021
	SENIN
Waktu	Kegiatan Yang Dilaksanakan
08.30	Masuk
10.00 – 11.00	Mencetak data-data rekening
12.00 – 13.00	ISTIRAHAT
14.00 – 16.00	Pulang

Kegiatan Harian	06 APRIL 2021
	SELASA
Waktu	Kegiatan Yang Dilaksanakan
08.30	Masuk
10.00 – 11.00	Mengecek tagihan lunas
12.00 – 13.00	ISTIRAHAT
14.00	Mengantar surat dan buku ekspedisi
16.00	Pulang

Kegiatan Harian	07 APRIL 2021
	RABU
Waktu	Kegiatan Yang Dilaksanakan

08.30	Masuk
10.00 – 11.00	Perpisahan kepada seluruh karyawan di PERUMDA
12.00 – 13.00	Tirta Mayang Kota Jambi
14.00 – 16.00	ISTIRAHAT
	Pulang

Kegiatan Harian	08 APRIL 2021
	KAMIS
Waktu	Kegiatan Yang Dilaksanakan
08.30	Masuk Perpisahan ISTIRAHAT
10.00 – 11.00	Pulang
12.00 – 13.00	
14.00 – 16.00	