

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu unit usaha yang ada di daerah dan bergerak dalam bidang usaha penyaluran air bersih kepada masyarakat. PDAM berada di setiap provinsi, kabupaten dan kota di Indonesia. PDAM adalah perusahaan daerah, sebagai sarana penyediaan air bersih, diawasi dan diawasi oleh pejabat pemerintah daerah dan legislatif..

Pemenuhan kebutuhan dasar atas 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 dengan sehat dan produktif. Oleh sebab itu air minum sangat penting bagi tubuh kita karena sebagian dari tubuh kita berupa air/cairan.

Air merupakan salah satu kebutuhan pokok sehari-hari makhluk hidup yang tidak dapat dipisahkan di dunia ini. Air tidak hanya penting bagi manusia, tetapi juga merupakan bagian penting dari organisme lain, termasuk hewan dan tumbuhan. Tanpa air, tidak mungkin ada kehidupan di dunia ini, karena semua makhluk hidup membutuhkan air untuk bertahan hidup. Mengingat pentingnya air atau sumber air bersih bagi kehidupan sehari-hari, maka peran pemerintah yaitu pengelolaan sumber air menjadi kewenangan negara, sebagaimana diatur dalam Pasal 33 ayat (2) dan ayat (3) UUD 1945. UUD 1945.

Pemerintah pusat melalui pemerintah daerah melimpahkan kewenangan pengelolaan air bersih ini kepada Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) pasti membutuhkan konsumen untuk menjual produknya dan berbisnis. Perusahaan air minum Indonesia merupakan pemasok air bersih di seluruh wilayah Indonesia.

Perusahaan ini dikelola oleh pejabat eksekutif dan legislatif di masing-masing daerah. Setiap daerah memiliki Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sendiri. PDAM selalu ada di provinsi, kota dan kabupaten di Indonesia, namun dengan PDAM pun masih banyak daerah yang belum memiliki air bersih.

Terkadang di pinggiran kota atau daerah terpencil masih sangat sulit mendapatkan air. Apalagi di musim kemarau, lebih sulit mendapatkan air bersih. Di daerah perkotaan, air tanah sudah tercemar limbah. Hal ini menyebabkan berkurangnya pasokan air bersih. Saat ini, air minum sedang dikembangkan secara besar-besaran. Untuk mendapatkan air, kita harus rela membayar mahal.

Sebagian besar bumi memang mengandung air, tetapi hanya air asin. Untuk air tawar, persediaan di bumi sangat sedikit. Ditambah dengan fakta bahwa pemanasan global semakin panas, permukaan air semakin rendah. Mungkin dahulu sungai dengan jumlah air yang banyak dapat dengan mudah kita temukan, namun sekarang sudah sulit ditemukan baik di kota besar maupun di negara. Banyak petani juga kesulitan mencari sumber air lain.

Pelaksanaan penyediaan air minum perpipaan di Kota Jambi dimulai pada tahun 1928 pada era pemerintahan Hindia Belanda. Staadfonds atau pemerintah kota pada saat itu mendirikan tempat tidur ski air dengan kapasitas 7 liter per detik.

25/X/1974 tanggal 27 Maret 1974 ditetapkan sebagai Perusahaan Daerah Air Minum.

Berikut Adalah Data Calon Pelanggan PDAM Tirta Mayang Selama 3 Tahun Terakhir.

TAHUN	JUMLAH PEMASANGAN	TOTAL KESELURUHAN
2018	1207	12386
2019	7104	12386
2020	4075	12386

Sumber data: Divisi IT PDAM Tirta Mayang 2021

Sambung baru adalah program baru yang dibuat oleh PDAM pada awal tahun 2021 yang bertujuan untuk mempermudah warga atau masyarakat dalam memasang air pam yang di mana melalui penyambungan perpipaan baru dari jaringan PDAM ke tempat calon pelanggan. Sambung baru ini juga di tujukan kepada seluruh masyarakat kota Jambi yang ingin memasang air pam. Program sambung baru ini menawarkan jasa sambung baru air pam kepada masyarakat yang belum menggunakan air pam agar masyarakat dapat mendapatkan air bersih secara lancar tanpa adanya suatu kendala.

Alasan mengambil topik tugas akhir diatas ialah, karena masih banyak warga kota Jambi yang masih belum tau bahwasanya sambung baru itu adalah program yang dibuat PDAM untuk menguntungkan masyarakat kota Jambi supaya

layak mendapatkan air bersih. Dan juga ingin memberitahu kepada seluruh masyarakat prosedur dalam mendaftarkan sambung baru.

Alasan lainya mengambil topik ini karna kendala yang dihadapi pada saat pemasangan pipa sambung baru begitu menarik seperti halnya pada saat survey lokasi rumah warga belum adanya saluran pipa PDAM, rumah warga yang bertempat di dataran tinggi yang dimana jika letak rumah waga yang berada didataran tinggi membutuhkan jet pam agar dapat mendorong air bergerak ke atas, lalu lokasi rumah warga yang sedikitnya ruang untuk memasang pipa air pam hal ini menyebabkan pihak PDAM harus membongkar dan menggali lagi agar ruang yang dimiliki cukup untuk memasang pipa sambung baru.

## **1.2. Masalah Pokok Laporan**

1. Bagaimana prosedur sistem sambung baru calon pelanggan PDAM Tirta Mayang Kota Jambi?
2. Apa saja kendala yang dihadapi PDAM Tirta Mayang Kota Jambi dalam proses pemasangan sambung baru?

## **1.3. Tujuan dan Manfaat Penulisan**

### **1.3.1. Tujuan Penulisan**

Adapun tujuan penulisan ini adalah :

1. Menjelaskan prosedur sistem sambung baru calon pelanggan PDAM Tirta Mayang Kota Jambi.

2. Mengidentifikasi kendala yang di hadapi dalam proses pemasangan sambung baru Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mayang Kota Jambi.

### **1.3.2. Manfaat Penulisan**

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi:

#### 1. Penulis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pengalaman. Meningkatkan dan melatih kedisiplinan saat melakukan tugas di bidang praktek, menjabarkan implementasi teoritis di dunia kerja nyata, dan mempelajari berbagai informasi tentang sistem sambungan baru PDAM Tirta Mayang Kota Jambi.

#### 2. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mayang Kota Jambi.

- a. Di dapat digunakan sebagai rekomendasi untuk peningkatan kinerja pengelolaan pelaksanaan sambung baru itu sendiri.
- b. Meminimalisir kendala pada pemasangan sambung baru.

#### 3. Program Studi DIII Manajemen Pemasaran.

- a. Memanfaatkan umpan balik untuk menyempurnakan materi perkuliahan yang sesuai dengan kebutuhan di lingkungan instansi Pemerintah, BUMN, maupun Swasta.

- b. Menumbuhkan kerjasama yang saling menguntungkan dan bermanfaat dengan *stakeholder*.

## **1.4. Metode Penulisan**

### **1.4.1. Jenis Data**

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

#### **1. Data Primer**

Yaitu data yang didapat peneliti 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**

Metode pengumpulan data adalah tentang sifat, situasi, kegiatan tertentu, dll. Pengumpulan data bertujuan untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk mencapai tujuan penelitian. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis menggunakan PERUMDA Tirta Mayang di Jalan Letkol

Slamet Riyadi Kota Jambi sebagai objek penelitian. Pengumpulan data dalam penelitian PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi menggunakan dua metode berikut, yaitu deskripsi yang digunakan :

a. Observasi

Suatu metode pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung, melihat, dan mengambil kembali data-data yang diperlukan dimana penelitian itu dilakukan. Observasi juga dapat diartikan sebagai proses yang rumit. Pendataan oleh PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi.

b. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan secara tatap muka dengan nara sumber melalui tanya jawab langsung. Wawancara dengan Kepala Seksi Perencanaan PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi yang berhubungan dengan data yang terkait.

### **1.4.3. Metode Analisis**

#### **Metode Kualitatif**

Gunakan metode kualitatif untuk melakukan proses penelitian. Dengan menggunakan metode ini, peneliti melakukan wawancara dan observasi langsung. Tujuannya untuk mendapatkan informasi yang akurat tentang proses bisnis jasa sambung baru yang ada di PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi.

### **1.5. Waktu dan Lokasi Magang**

- 1) Waktu : 2 (Dua) Bulan yaitu Tanggal 08 Februari 2021 – 08 April 2021
- 2) Lokasi : Kantor Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi
- 3) Alamat : Jl. Letkol. Slamet Riyadi Kode Pos 36121
- 4) Telepon : (0741) 22072-7550126
- 5) Fax : (0741) 2203

### **1.6. Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai laporan ini maka dipaparkan sistematika penulisan yang terdiri dari empat bab dengan uraian sebagai berikut:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang, masalah utama laporan, dan tujuan laporan Dan manfaat penulisan, metode penulisan, waktu dan lokasi magang, Dan sistem penulisan.

#### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan pemaparan teoretis tentang masalah-masalah yang berkaitan dengan teori yang diteliti. Bab ini membahas tentang mekanisme penanganan keluhan pelanggan.

### **BAB III : PEMBAHASAN**

Bab ini berisi gambaran tentang perusahaan, sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi dan bagian unit kerja PDAM Tirta Mayang Kota Jambi.

### **BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN**

Berisi kesimpulan dan saran penulis laporan magang, yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah yang dihadapi dan memperbaiki keadaan perusahaan.