

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
DI BIDANG HUBUNGAN PELANGGAN PERUMDAM TIRTA
KENCANA JOMBANG**



Oleh :

Sari Fatul Laili Fajari (1961236)

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

2022

LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
DI BIDANG HUBUNGAN PELANGGAN PERUMDAM TIRTA
KENCANA JOMBANG



Oleh :

Sari Fatul Laili Fajari

Mengetahui/Menyetujui
Dosen Pembimbing Lapangan

Mardi Astutik, SE., MM

Jombang, 12 September 2022

Penulis,

Sari Fatul Laili Fajari

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

Sari Fatul Laili Fajari

DAFTAR ISI

LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan Kuliah Kerja Magang	2
1.3. Manfaat Kuliah Kerja Magang	2
1.4. Tempat Kuliah Kerja Magang	3
1.5. Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang	3
BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG	4
2.1. Sejarah Perusahaan	4
2.2. Uraian Tugas	7
2.3. Kegiatan Umum.....	10
BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG	12
3.1. Pelaksanaa Kerja Magang	12
3.2. Hasil Pengamatan di Tempat Magang	13
3.3. Usulan Pemecah Masalah atau solusi	13
BAB IV PENUTUP	15
4.1. Kesimpulan	15

4.2. Saran	15
DAFTAR PUSTAKA	17
LAMPIRAN	18

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Logo PERUMDAM Tirta Kencana Jombang	4
Gambar 2 Struktur Organisasi PERUMDAM Tirta Kencana Jombang	6

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jadwal Waktu KKM.....	3
Tabel 2 Jam Kerja PERUMDAM Tirta Kencana Jombang	12

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	18
Lampiran 2	19
Lampiran 3	23
Lampiran 4	25
Lampiran 5	26

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

PDAM Tirta Kencana Jombang merupakan perusahaan daerah yang bergerak di bidang pengelolaan air minum di Jombang yang terletak di Jl. KH. Wahid Hasyim No.136 A, Kepanjen, Kec. Jombang, Kabupaten Jombang, Jawa Timur 61411. Tangki air bersih merupakan sistem pelayanan pengiriman air bersih menggunakan tangki air yang disediakan oleh Perumdam Tirta Kencana. Proses pendistribusian tangki air bersih yakni dari air bersih yang sudah diolah perumdam tirta kencana yang kemudian dilakukan pengiriman menggunakan truk tangki, lalu dari truk tangki distribusikan ke pelanggan. Perumdam tirta kencana memiliki dua unit truk tangki yang siap memenuhi kebutuhan air bersih kepada pelanggan. Sumber air bersih yang didapat dari Perumdam Tirta Kencana sudah melewati tahapan secara klinis untuk memenuhi standart kebutuhan air bersih. Dengan adanya pelayanan tangki air bersih diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan kemudahan pelayanan pendistribusian atau penyaluran air bersih pada pelanggan sehingga dapat maksimal dalam menjamin kebutuhan ketersediaan air bersih.

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 Instansi

2.1.1 Sejarah PERUMDAM Tirta Kencana



Gambar 2. 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.

2.1.2 Visi dan Misi

➤ **Visi**

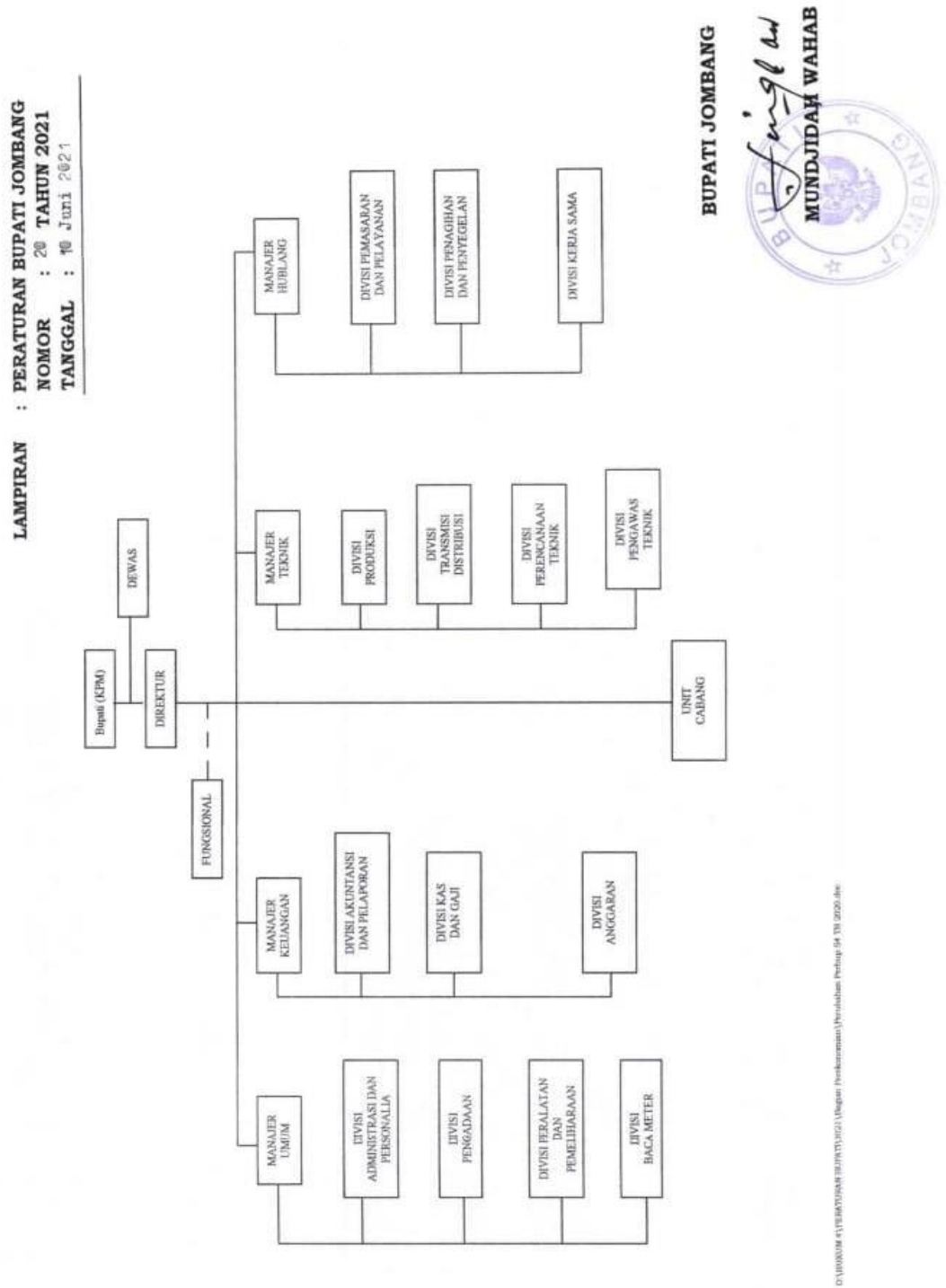
Menjadikan perusahaan air minum yang unggul. Modern, dan berdaya saing.

➤ **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

Gambar 2.1.3 Struktur Organisasi



2.2 Uraian Tugas Pokok Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Jombang

1. Manajer Umum

Uraian tugas Manajer Umum adalah sebagai berikut:

- 1) menyusun rencana dan program kerja manajer umum
- 2) menjabarkan perintah atasan dan membagi tugas kepada bawahan;
- 3) melaksanakan koordinasi intern dan antar unit kerja dan swasta terkait sesuai dengan bidang tugasnya;
- 4) mengelola urusan surat menyurat dan kearsipan perusahaan;
- 5) mengelola urusan protokol perusahaan;
- 6) mengelola urusan kerumahtanggaan perusahaan;
- 7) mengelola kegiatan pengelolaan kelengkapan perusahaan;
- 8) mengelola perencanaan dan pengembangan personalia perusahaan;
- 9) mengelola data administrasi personalia perusahaan;
- 10) mengelola perencanaan dan pengembangan personalia perusahaan;
- 11) mengelola kegiatan pembinaan personalia perusahaan
- 12) mengelola kegiatan operasional pengolahan data perusahaan
- 13) mengelola perencanaan dan pengembangan hardware dan software
- 14) membimbing, membina, dan menilai kinerja bawahan
- 15) membuat laporan kegiatan Manajer Umum
- 16) memberikan saran kepada atasan baik lisan maupun tertulis

2. Manajer Keuangan

Uraian tugas Manajer Keuangan adalah sebagai berikut:

- 1) Menyusun rencana kerja dan proyeksi keuangan jangka pendek, menengah, dan Panjang

- 2) Menyiapkan rencana anggaran PERUMDAM
- 3) Menyelenggarakan tata usaha anggaran
- 4) Meneliti dan mengevaluasi realisasi penerimaan dan pengeluaran PERUMDAM
- 5) Menyusun rencana cash flow dan cast budget PERUMDAM
- 6) Menyusun laporan pelaksanaan kerja jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang
- 7) Melaksanakan pembukuan perusahaannantara lain Buku Besar, Buku Bank, Buku Hutang, Buku Piutang, Buku Persediaan
- 8) Menyiapkan perhitungan rugi dan laba perusahaan
- 9) Menyediakan voucher yang masih harus dibayar
- 10) Menerima, menyimpan, dan mengeluarkan uang hasil penagihan rekening dan penerimaan lainnya
- 11) Mengerjakan buku kas
- 12) Membuat laporan posisi kas setiap hari
- 13) Menerima dokumen pembayaran, menyimpan cek dan mengatur pelaksanaan pembayaran
- 14) Menerima, meneliti, dan membukukan Nota Debet dan Nota Kredit Bank
- 15) Menerima, menyusun rekonsiliasi, dan meneruskan rekonsiliasi rekening koran bank ke dalam pembukuan
- 16) Menyusun rencana penerimaan dan pembayaran kas bulanan dengan memperhatikan likuiditas perusahaan
- 17) Mengurus administrasi dan pelaporan perpajakan perusahaan
- 18) Membuat laporan harian, mingguan, dan berkala keuangan secara teratur dan
- 19) Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh Direktur sesuai dengan bidang tugasnya

3. Manajer Teknik

Uraian tugas Manajer Teknik adalah sebagai berikut:

- 1) Menyusun rencana kerja dan program kerja bidang teknik

- 2) Menjabarkan perintah atasan dan rnebagi tugas kepada bawahan
- 3) Melaksanakan koordinasi intern dan antar unit kerja dan swasta terkait sesuai bidang tugasnya
- 4) Mengkoordinasikan kegiatan bidang perencanaan teknik
- 5) Mengkoordinasikan kegiatan bidang produksi air bersih dan air minum
- 6) Mengkoordinasikan kegiatan bidang transmisi dan distribusi air bersih dan air minum
- 7) Membina, membimbing dan menilai kinerja bawahan
- 8) Membuat laporan kegiatan Manajer Teknik
- 9) Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan secara tertulis atau lisan
- 10) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai bidangnya.

4. Manajer Hublang

Uraian tugas Manajer Hubungan Pelanggan adalah sebagai berikut:

- 1) Merencanakan dan mengkoordinasikan administrasi pelanggan, pengelolaan tagihan rekening air minum dan pembinaan pelanggan serta pemasaran/peluasan wilayah pelayanan untuk mencapai target cakupan yang dituangkan dalam program kerja tahunan dan anggaran PERUMDAM
- 2) Mendistribusikan tugas dan memberikan petunjuk kerja kepada bawahan sesuai bidang tugasnya
- 3) Melaksanakan kegiatan secara terpadu pada Manajer Hubungan Pelanggan dengan menyelaraskan kegiatan pelayanan terpadu untuk mencapai kepuasan pelanggan
- 4) Menyelenggarakan kegiatan administrasi pelanggan yang mencakup mengenai laporan pengaduan dan pencatatan data pelanggan serta kegiatan pembinaan pelanggan
- 5) Melaksanakan koordinasi dengan dinas instansi terkait dalam

- menunjang pelaksanaan penyuluhan dan hubungan masyarakat
- 6) Menyelenggarakan tertib administrasi dalam pengelolaan piutang pelanggan
 - 7) Melaksanakan koordinasi dengan pihak luar dalam hal kerja sama perusahaan
 - 8) Menyajikan laporan dan pemberian saran pertimbangan kepada atasan baik dalam bentuk lisan maupun tulisan.

2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

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. 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. 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 diPlandi, sehingga air bersihdapat di dapat oleh 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 (*PaymentPoint 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.

BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG

3.1. Pelaksanaan Kerja Magang

Waktu pelaksanaan Kuliah Kerja Magang ini berlangsung selama 1 bulan di PERUMDAM Tirta Kencana 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 hublang (hubungan pelanggan) yang mana akan menambah Ilmu Pengetahuan dan Wawasan mahasiswa.

Tabel 3.1 Jam Kerja PERUMDAM Tirta Kencana Jombang

Hari Kerja	Jam Kerja	Jam Istirahat
Senin s/d Kamis	07.30-14.00 WIB	12.00 s/d 13.00
Jum’at	07.30-14.00 WIB	WIB

1. Bagian pertama

Pada tanggal 10 Agustus sampai 12 Agustus penulis beraktivitas di bagian divisi umum untuk input data surat keluar masuk dengan menggunakan google form. Membantu divisi hublang untuk menata dan merekap data pelanggan Hibah Air Minum serta memisahkan data sesuai daerah masing-masing. Juga bantu karyawan di PERUMDAM Tirta Kencana Jombang.

2. Bagian kedua

Pada tanggal 15 Agustus sampai 19 Agustus penulis beraktivitas di divisi hublang untuk menata serta merekap data peanggan Hibah Air Minum serta memisahkan data sesuai wilayah daerah masing”. Serta membantu bagian akuntansi untuk menyusun dan merekap nota pengeluaran perusahaan.

3. Bagian Ketiga

Pada tanggal 22 Agustus sampai 26 Agustus kembali di bagian hublang dan turut serta membantu dalam menghitung jumlah tagihan pelanggan.

4. Bagian keempat

Pada tanggal 29 Agustus sampai 02 September penulis melakukan survey kepuasan pelanggan dengan menggunakan google form yang telah disediakan Perusahaan. Serta membantu dalam bagian Akuntansi

5. Bagian kelima

Pada tanggal 05 September sampai 12 September di bagian hublang untuk membuat berita acara sambungan baru pelanggan.

3.2. Hasil Pengamatan Di Tempat Magang

Hasil pengamatan di tempat magang menurut saya adalah untuk system alur kerja sudah tersistem dengan baik serta . Namun masih terdapat beberapa kekurangan, salah satunya kurangnya kedisiplinan para karyawan contohnya ada beberapa karyawan yang datang terlambat karena system ceklog yang berada di handphone. Serta kurangnya SDM dalam Manajer Hublang sehingga jobsdesk menjadi campur aduk.

3.3. Usulan Pemecahan Masalah / Solusi

Berdasarkan kendala- kendala yang terjadi di tempat Kuliah Kerja Magang (KKM) terdapat beberapa yang dilakukan untuk mengatasi masalah serta tindak lanjut, yaitu :

- 1) Perusahaan seharusnya memasang fingerprint yang berada di dalam perusahaan sehingga karyawan akan lebih disiplin dan tepat waktu sehingga tidak akan ada yang terlambat.
- 2) Perlu adanya tambahan SDM karena banyaknya tugas di bagian Hublang ,dengan adanya tambahan SDM maka pekerjaan akan berjalan dengan lancar dan tepat waktu. Adapun beberapa cara untuk meningkatkan SDM di sebuah perusahaan antara lain:
 - Mengadakan Pelatihan Sesuai Bidang yang Didalami Karyawan.

- Memberikan Penghargaan Bagi Karyawan yang Berprestasi.
- Memberikan Kesempatan untuk Menempuh Pendidikan untuk Karyawan Potensial.
- Beri Kenaikan Gaji untuk Karyawan Produktif.

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Kencana Kabupaten Jombang adalah Perusahaan Daerah yang bergerak dibidang penyediaan air bersih yang bertujuan untuk melayani kepentingan masyarakat, dengan cara menyalurkan air bersih ke rumah pelanggan, tempat usaha dan fasilitas umum yang membutuhkan.

Pada umumnya bagian hublang berfungsi untuk Mengkoordinir, mengelola, memelihara, monitoring dan evaluasi, kegiatan hubungan langganan, pemasaran dan pembacaan water meter pelanggan serta menyampaikan informasi hubungan langganan baik terciptanya hasil kinerja yang lebih baik dan tercapainya target-target yang telah ditetapkan baik eksternal dan internal.

4.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka penulis akan memberikan saran untuk perbaikan yang mungkin dapat bermanfaat bagi Instansi Adapun saran yang dapat penulis berikan adalah :

1. Bagi Mahasiswa

Harus tetap membina hubungan kerjasama yang baik setelah Kuliah Kerja Magang selesai. Serta Tujuan magang yang utama adalah mempersiapkan para pelajar/mahasiswa untuk masuk dunia kerja dan bisa memberi keterampilan yang dibutuhkan industri.

2. Bagi Instansi

- Untuk dapat membimbing mahasiswa yang melaksanakan KKM secara baik, sesuai dengan peraturan yang berlaku di instansi tersebut.
- Kesempatan Kuliah Kerja Magang (KKM) yang diberikan oleh

Perumdam Tirta Kencana Kabupaten Jombang merupakan hal yang berguna untuk pengembangan kompetensi mahasiswa. Semoga dengan terjalannya 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 11 September 2022)

<https://blog.qontak.com/manajemen-hubungan-pelanggan/>. (dikses pada 27 September 2022)

LAMPIRAN

a. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Magang

Lampiran 1



SURAT KETERANGAN
Nomor : 050/276/415.49/2022

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 : SARI FATUL LAILI FAJARI
Asal Universitas : STIE PGRI Dewantara Jombang
NIM : 1961236
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
Tirtakencana@perumdamjombang.co.id
Jl. K.H. Wahid Hasyim No. 136A
JOMBANG

#SALAMMENGALIRBERKAH

(0321) 861114 / 0811 - 2677 - 500

Perumdam Tirta Kencana Jombang


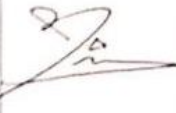

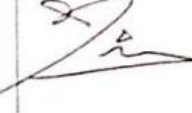

b. Form Aktivitas Harian Magang / Log Book




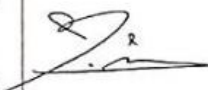

Lampiran 2








b. Form Aktivitas Harian Magang / Log Book

Lampiran 2

Nama : Sari Fatul Laili Fajari
NIM : 1961236
Program Studi : Manajemen SDM
Tempat KKM : PERUMDAM Tirta Kencana Jombang
Bagian/Bidang : HUBLANG (Hubungan Pelanggan)

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda tangan
I	Rabu, 10 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none">• Pengenalan lingkungan kantor• Pemberitahuan tentang jam magang	
	Kamis, 11 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none">• Apel• Briefing pembagian tugas setiap mahasiswa• Input data surat keluar masuk menggunakan google form	
	Jum'at, 12 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none">• Menata dan merekap data (HAM) hibah air minum di bagian hublang	
II	Senin, 15 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none">• Apel• Membantu bagian akuntansi menghitung laporan keuangan• Mengcopy/ menggandakan data pemasangan sambungan	
	Selasa, 16 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none">• Apel• Menyusun dan merekap nota	


		pengeluaran di bagian akuntansi	
	Rabu, 17 Agustus 2022	Libur nasional tanggal merah	
	Kamis, 18 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Apel • Memisahkan serta menata data pelanggan Hibah Air Minum 	
	Jum'at, 19 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Survey pelanggan tentang kepuasan pelayanan dengan menggunakan barcode scanner 	
III	Senin, 22 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Apel • Menghitung laporan setoran pelanggan bulan Agustus • Menulis nomer berita acara secara urut sesuai dengan wilayah masing-masing • Mencocokkan data pelanggan Hibah Air Minum 	
	Selasa, 23 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Apel • Memasukkan data pelanggan Hibah Air minum ke dalam buku catatan sesuai wilayah • Input data pelanggan di excel • Mengurutkan data pelanggan 	
	Rabu, 24 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Apel • Stemple data pelanggan Hibah Air minum • Mengurutkan data Hibah Air Minum • Menginput data mahasiswa Magang, Pkl, Psg, serta penelitian yang dilakukan di PERUMDAM Tirta Kencana menggunakan google form 	

	Kamis, 25 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Apel • Acara lomba PERUMDAM Tirta Kencana dalam rangka memperingati hari kemerdekaan Indonesia 	
	Jum'at, 26 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Rekap data calon pelanggan hibah air minum 2022 oleh Kementerian PUPR 	
IV	Senin, 29 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Apel • Survey pelanggan menggunakan google form dalam rangka peningkatan pelayanan PERUMDAM jombang serta mengetahui kepuasan pelanggan 	
	Selasa, 30 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Apel • Survey pelanggan menggunakan google form dalam rangka peningkatan pelayanan PERUMDAM jombang serta mengetahui kepuasan pelanggan 	
	Rabu, 31 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Apel • Merekap nota pengeluaran di bagian Akuntansi • 	
	Kamis, 01 September 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Apel • Memisahkan data pelanggan Hibah Air Minum di bagian hublang • Menghitung tagihan pelanggan 	
	Jum'at, 02 September 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Memisahkan data pelanggan sesuai wilayah • Membuat berita acara sambungan baru 	
	V	Senin, 05 September 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Apel • Membuat berita acara sambungan baru

	Selasa, 06 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Apel • Membuat berita acara sambungan baru 	
	Rabu, 07 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Apel • Membuat berita acara sambungan baru 	
	Kamis, 08 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Apel • Membuat berita acara sambungan baru 	
	Jum'at, 09 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Membuat berita acara sambungan baru • Merekap data baca meter 	
VI	Senin, 12 September 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Apel • Rekap data pelanggan hibah air minum • Acara perpisahan tumpengan beserta penyerahan souvenir 	

Jombang, 12 September 2022

Pendamping Lapangan



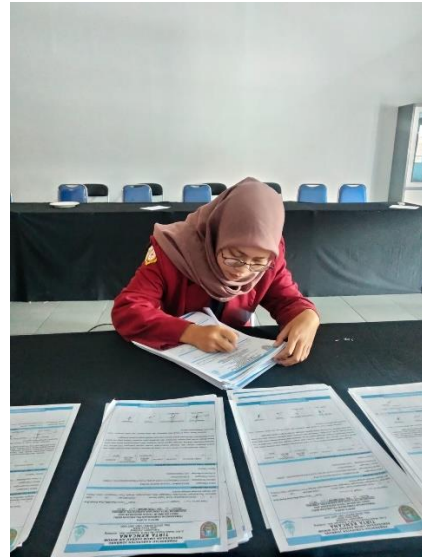
M. Efendi Rachman S,S.Kom

c. Dokumentasi

Lampiran 3



Menata dan merekap serta mengurutkan data pelanggan hibah Air Minum sesuai wilayah masing-masing



Memberi nomer surat pada berita acara sesuai wilayah masing-masing



Membuat berita acara pelanggan sambungan baru





Mengurutkan data pelanggan hibah air minum sesuai wilayah masing-masing



Lomba dalam rangka memeriahkan kemerdekaan Indonesia



Acara perpisahan penyerahan souvenir dan pemotongan tumpeng

d. Form Penilaian Dosen Pembimbing Lapangan

lampiran ke 4



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 : Sari Fatul Laili Fajari
NIM : 1961236
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, 10 September 2022
Dosen Pembimbing Lapangan,

(Mardi Astutik, SE., MM)

e. Form Penilaian Pembimbing Lapangan

Lampiran ke 5

 **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 : Sari Fatul Laili Fajari
NIM : 1961236
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

Dipindai dengan CamScanner