

L A P O R A N
HASIL PRAKTEK KERJA NYATA

PELAKSANAAN ADMINISTRASI PELAYANAN PENJUALAN
PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
LUMAJANG

Asal	: Hadiah	Klasifikasi
	Perolehan	658.8
Terima Tgl:	31 MAR 2001	WIT
No. Induk :	122 275618	7

c.1



Diajukan guna memenuhi salah satu persyaratan
Akademik pada Program Diploma III Ekonomi
Universitas Jember

Oleh

Wityowati

NIM. 970803101007

PROGRAM DIPLOMA III EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS JEMBER
2001

JUDUL
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

PELAKSANAAN ADMINISTRASI PELAYANAN PENJUALAN
PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
LUMAJANG

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Wityowati
N. I. M. : 970803101007
Program Studi : Administrasi Perusahaan
Jurusan : Manajemen

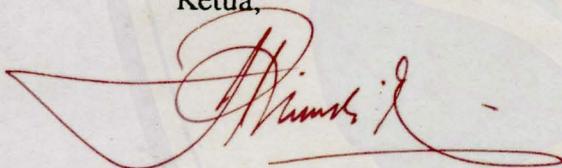
telah dipertahankan didepan Panitia Penguji pada tanggal :

28 MAR 2001

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md) Program Diploma III pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji

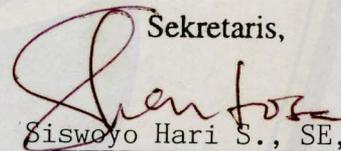
Ketua,



Tatang Ari G., M.Bus.Acc.Ph.D.

NIP. 131 960 488

Sekretaris,



Siswoyo Hari S., SE, M.Si.

NIP. 132 056 182

Anggota,

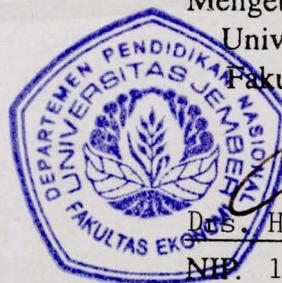


Drs. Budi Nurhardjo, M.Si.

NIP. 131 408 353



Mengetahui/Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan



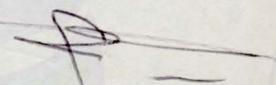
Drs. H. Liakip, S.U.

NIP. 130 531 976

**LEMBAR PERSETUJUAN PENULISAN LAPORAN
PRAKTEK KERJA NYATA (PKN)**

Nama : Wityowati
NIM : 970803101007
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Administrasi Perusahaan
Judul : Pelaksanaan Administrasi Pelayanan Penjualan Pada
Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Lumajang

Telah disetujui,
Dosen Pembimbing


Drs. Budi Nurhardjo, Msi
NIP. 131 408 353



MOTTO

“P sesungguhnya suatu hari berlalu tanpa ilmu pengetahuan bagiku, maka tidak ada berkah bagiku dengan terbitnya matahari pada hari itu”

(Al-Hadist)

“serendah-rendahnya ilmu pengetahuan adalah yang berhenti pada lidah, dan setinggi-tingginya ilmu pengetahuan adalah yang lampak pada seluruh tubuh dan amal perbuatan”

(Ulama)

karya tulis ini aku persembahkan kepada :

*Bapak dan Ibu tercinta yang telah memberikan cinta,
kasih sayang dan dorongan serta pengorbanan*

Buat adikku Aang yang paling aku sayangi

Sahabat-sahabatku tersayang

Bapak dan Ibu Dosen terhormat

Rekan-rekan seperjuangan

Almamater tercinta

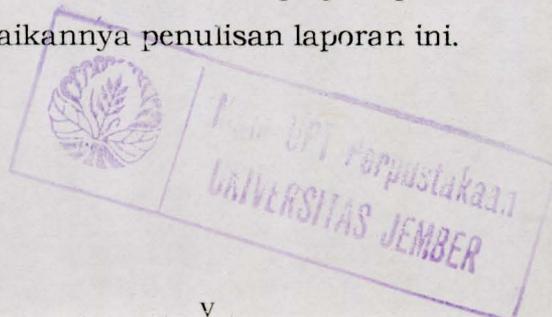
KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan rasa syukur Alhamdulillah ke Hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala Rahmat dan karuniaNya sehingga penyusun dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata (PKN).

Penulisan laporan ini merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi pada Program Diploma III Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah melakukan Praktek Kerja Nyata.

Dengan terselesaikannya penulisan laporan ini penyusun menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan baik material maupun spiritual selama penulisan laporan ini, khususnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember
2. Bapak Drs. Sampeadi selaku Ketua Program Studi Administrasi Perusahaan Program Diploma III Ekonomi Universitas Jember
3. Bapak Drs. Budi Nurhardjo selaku Dosen pembimbing yang telah banyak membantu, mengarahkan dan membimbing selama penulisan laporan ini
4. Bapak Drs. Roesnadi, selaku pimpinan PDAM Lumajang yang banyak memberikan segala data dan izin serta bantuan dalam kegiatan Praktek Kerja Nyata ini
5. Para karyawan PDAM atas segala bantuan, penjelasan dan informasi yang diberikan kepada penyusun
6. Bapak dan Ibu serta saudara-saudaraku yang telah banyak memberikan dorongan dan dukungan sehingga terselesaikannya penulisan laporan ini
7. Sahabat-sahabatku Sofi, Sri Kusuma Wardhani (Nita), Heni, Faisol, Veto, Agung dan rekan-rekan seperjuangan lain yang turut membantu terselesaikannya penulisan laporan ini.

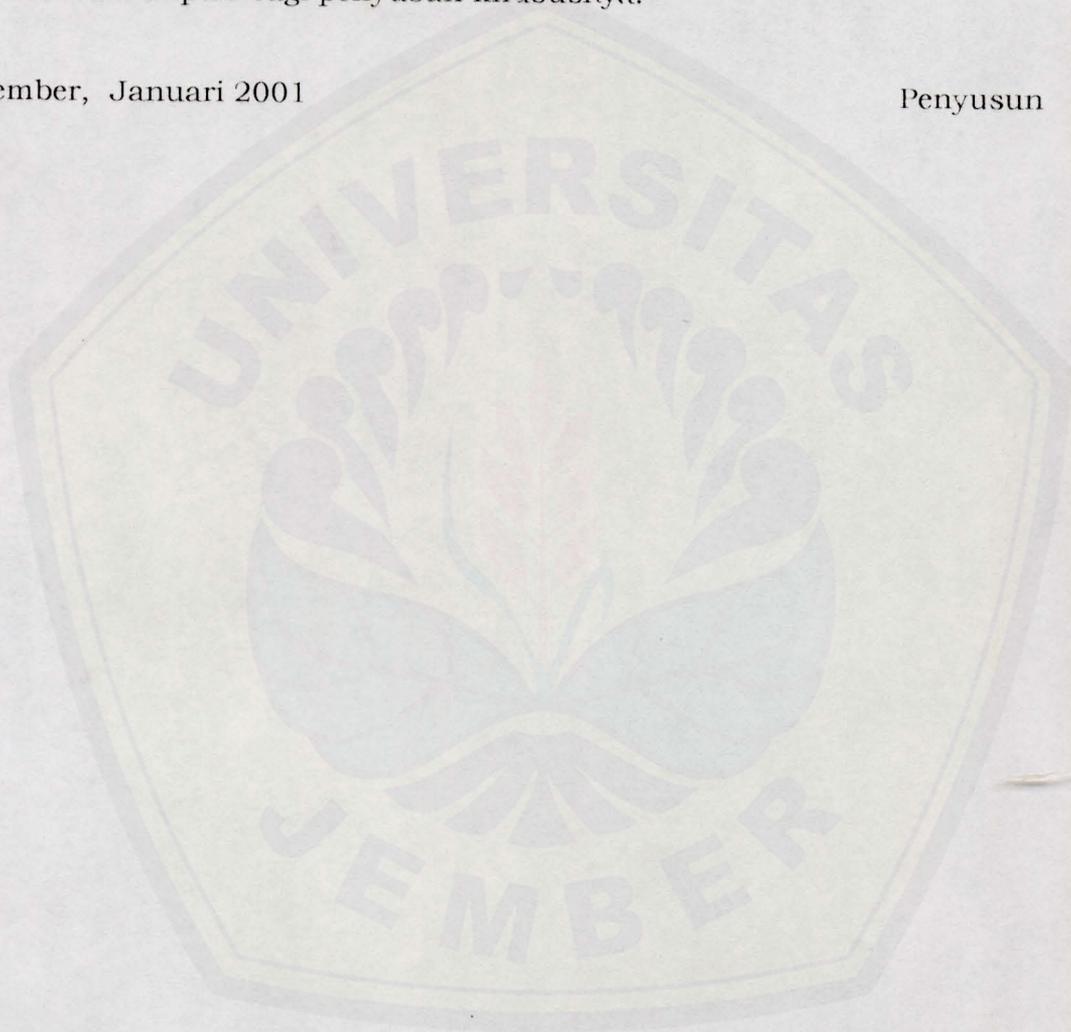


Akhirnya penyusun menyadari bahwa dengan keterbatasan waktu, pengetahuan dan pengalaman maka sudah barang tentu laporan ini jauh dari sempurna dan penyusun mengharapkan adanya kritik serta saran dari semua pihak demi kesempurnaan laporan ini.

Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi pembaca maupun bagi penyusun khususnya.

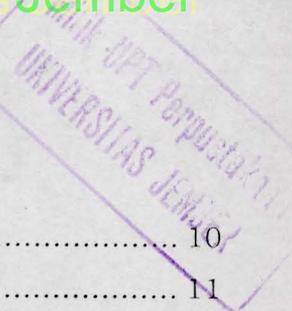
Jember, Januari 2001

Penyusun



DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
MOTTO.....	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
I. PENDAHULUAN	
1.1 Alasan Pemilihan Judul	1
1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata.....	2
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata.....	2
1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata	2
1.3 Obyek dan Jangka Waktu Praktek Kerja Nyata	3
1.3.1 Obyek Praktek Kerja Nyata	3
1.3.2 Jangka Waktu Praktek Kerja Nyata	3
1.4 Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata	3
II. LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Umum Administrasi.....	4
2.2 Pengertian Pelayanan.....	6
2.3 Pengertian Administrasi Pelayanan.....	7
2.4 Pengertian Umum Penjualan	7
2.5 Administrasi Penjualan	8
2.6 Pengertian Pelanggan atau Konsumen	9
2.7 Saluran Distribusi	9



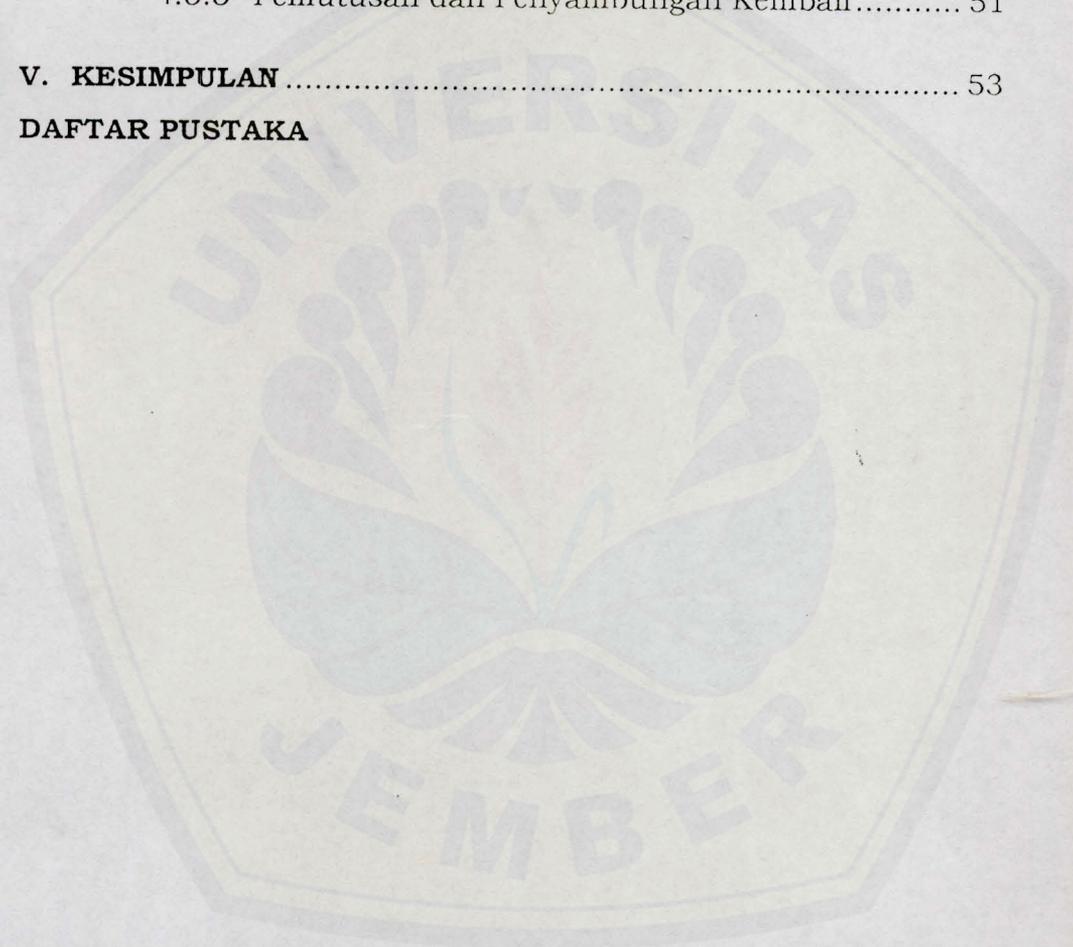
III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Latar Belakang Sejarah.....	10
3.2 Struktur Organisasi	11
3.3 Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Perusahaan Daerah Air Minum Lumajang	14
3.4 Tujuan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Lumajang	27
3.5 Keadaan Personalia Perusahaan Daerah Air Minum Lumajang	28
3.5.1 Pegawai Perusahaan Daerah Air minum.....	28
3.5.2 Kewajiban Serta Larangan yang Harus Ditaati oleh Pegawai PDAM.....	28
3.5.3 Jumlah Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum	30
3.5.4 Pakaian Dinas Pegawai PDAM	31
3.5.5 Jam Kerja	32
3.5.6 Kedisiplinan.....	32
3.5.7 Pendidikan dan Pengembangan	33
3.5.8 Penilaian Prestasi Kerja.....	33
3.5.9 Izin Belajar	34
3.6 Proses Produksi.....	34
3.7 Kegiatan Pemasaran	35
3.7.1 Pelanggan Jasa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Lumajang	35
3.7.2 Daftar Tarif Air Minum pada PDAM Lumajang....	36

IV. KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA

4.1 Pengisian Surat Permohonan Langanan (SPL)	39
4.2 Pemasangan Sambungan Baru	44
4.3 Pelaksanaan Mengisi Lembar Disposisi.....	49
4.2.1 Penentuan Biaya Pemasangan Sambungan Baru.....	44
4.2.2 Penentuan Pemasangan Sambungan Baru dan Tagihan Rekening Air	44

4.3	Pembacaan Stand Meter.....	45
4.4	Pembuatan Rekening	46
4.4.1	Pembuatan Rekening Pembayaran Non Air	46
4.4.2	Pembuatan Rekening Pembayaran Air	49
4.5	Penagihan.....	50
4.5.1	Pelaksanaan Penagihan di Kantor	50
4.5.2	Pelaksanaan Penagihan Melalui Bank	51
4.5.3	Pemutusan dan Penyambungan Kembali.....	51
V.	KESIMPULAN	53
	DAFTAR PUSTAKA	

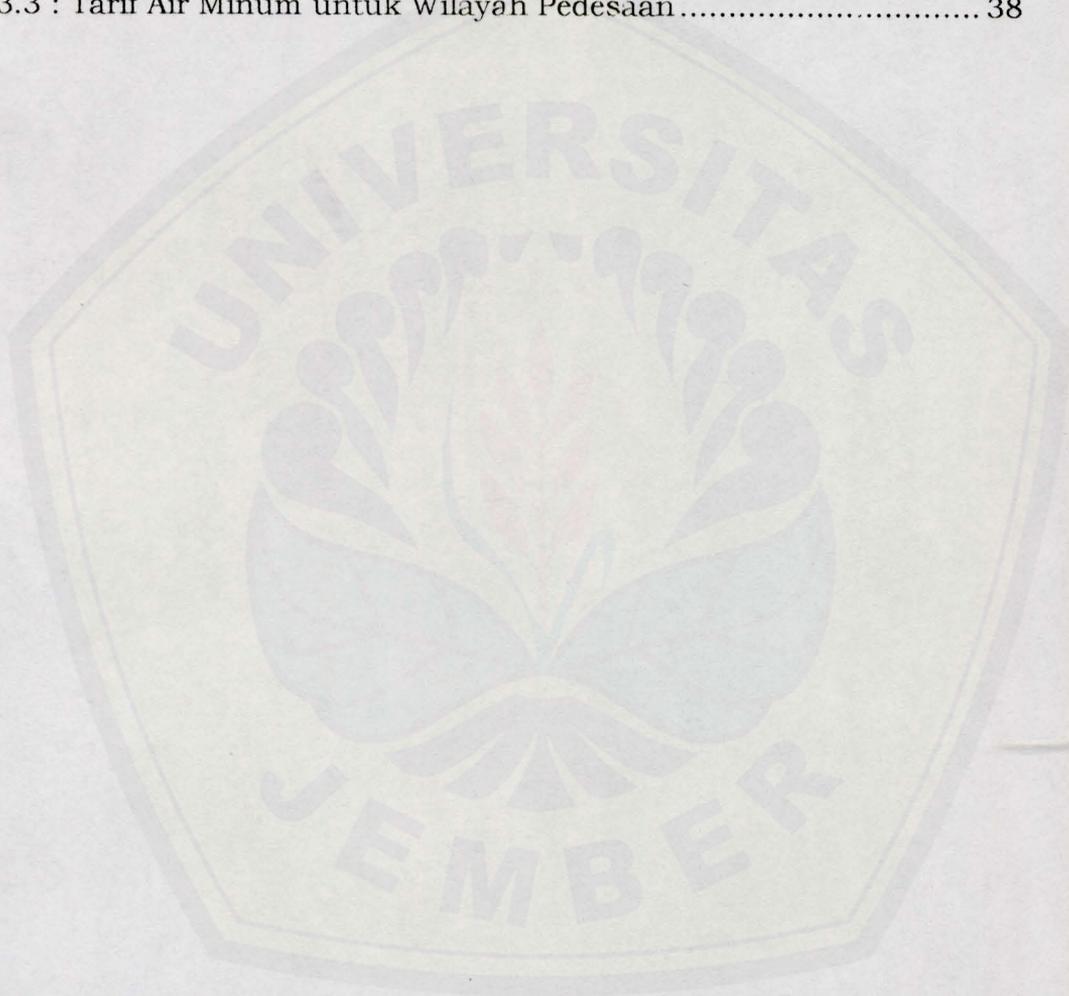


DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
3.1 : Struktur Organisasi PDAM Daerah Tingkat II Lumajang.....	13
4.1 : Contoh formulir surat permohonan menjadi pelanggan air minum.....	40
4.2 : Contoh formulir pernyataan pemohon.....	43
4.3 : Contoh formulir rekening pembayaran non air.....	46
4.4 : Contoh formulir surat pernyataan hutang.....	48
4.5 : Contoh formulir rekening pembayaran air.....	50

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 : Data pegawai PDAM Kabupaten Lumajang.....	30
3.2 : Tarif Air Minum untuk Wilayah Perkotaan.....	37
3.3 : Tarif Air Minum untuk Wilayah Pedesaan.....	38



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Surat ijin Praktek Kerja Nyata dari Fakultas Ekonomi Universitas Jember
2. Surat ijin Praktek Kerja Nyata di PDAM Lumajang
3. Surat keterangan Praktek Kerja Nyata dari kantor Sosial Politik (Sospol) Lumajang
4. Surat Keterangan telah Melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN) dari PDAM Lumajang
5. Formulir SPL
6. Formulir Daftar Stand Meter Langganan (DSML)
7. Formulir Kartu Pencatatan Meter Air
8. Formulir Rekening Air dan Non Air
9. Tagihan Rekening Air Minum
10. Daftar Saldo Piutang Langganan
11. Laporan Jumlah Sambungan Langganan
12. Kartu Konsultasi PKN

I. PENDAHULUAN

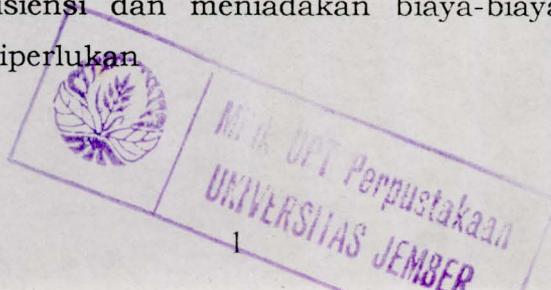
1.1 Alasan Pemilihan Judul

Pada kondisi sekarang ini, dimana pembangunan di segala bidang telah mengalami kemajuan, khususnya dalam bidang ekonomi bisa di lihat dalam bentuk fisik yaitu berupa pembangunan pabrik ataupun perusahaan-perusahaan baru maupun dalam bentuk non fisik misalnya peningkatan perolehan laba, peningkatan pelayan terhadap masyarakat, maupun dalam bentuk lainnya. Pertumbuhan tersebut tidak pula di batasi oleh bentuk usahanya, apakah itu perusahaan swasta, Persero, perusahaan pemerintah, perusahaan daerah, juga pertumbuhan tersebut tidak lagi dalam wilayah pusat, tetapi juga bertempat di daerah.

Perusahaan pemerintah yang ada dipusat dan didaerah sesuai dengan UUD 1945 Pasal 33 Ayat 2 berusaha melaksanakan tugas yang ditetapkan dan selalu berupaya untuk meningkatkan semaksimal mungkin. Dalam sistem ekonomi berdasarkan Pancasila maka fungsi dari perusahaan pemerintah (Pusat/Daerah) adalah sebagai alat untuk melaksanakan dan memperlancar pembangunan, untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan sebagai alat untuk menambah keuntungan sumber negara. Berdasarkan tugas tersebut maka pelayanan terhadap masyarakat di sini berarti menyediakan kebutuhan masyarakat, baik berupa barang maupun jasa dengan cara yang baik dan wajar. Perusahaan Pemerintah (Pusat/Daerah) yang merupakan aparatur perekonomian negara, mempunyai peranan penting dalam pelaksanaan kebijaksanaan pemerintah dalam memperlancar kehidupan perekonomian negara.

Dalam menjalankan aktivitasnya, maka perusahaan pemerintah (Pusat/Daerah) mempunyai fungsi :

- a) Harus mengutamakan peningkatan produksi sehingga mendekati kapasitas produksi yang penuh
- b) Memperbesar efisiensi dan meniadakan biaya-biaya yang secara ekonomis tidak diperlukan



- c) Menghasilkan keuntungan untuk dapat memupuk modal dan memenuhi kewajiban pada pemerintah

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai salah satu perusahaan pemerintah daerah yang melayani kebutuhan vital masyarakat yaitu air bersih, berusaha menjalankan tugas dan fungsinya dengan semaksimal mungkin. Jadi dengan demikian selain memberikan pelayanan yang baik dan wajar kepada masyarakat juga berusaha untuk mendapatkan keuntungan sebagai sumbangan terhadap pelaksanaan pembangunan khususnya di daerah.

PDAM dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat juga berarti mengadakan peningkatan dalam tubuh PDAM itu sendiri, karena nantinya harus melakukan pembenahan dalam bidang-bidang yang menunjang kegiatan peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu upayanya adalah dengan meningkatkan volume pelanggan yang berarti usaha yang dilaksanakan masih menguntungkan, sehingga dana-dana yang tersedia makin besar, maka akan memperbesar daya kemampuan perusahaan untuk berkembang dan akhirnya membawa pengaruh atau mempercepat posisi perusahaan di masyarakat.

Mengingat pentingnya pelaksanaan administrasi penjualan, maka melalui PDAM Cabang Lumajang, kami mencoba memahami bagaimana pelaksanaan administrasi penjualan khususnya peningkatan volume penjualan. Bertitik tolak dari hal tersebut di atas maka kami mengambil judul "**Pelaksanaan Administrasi Pelayanan Penjualan Pada PDAM Cabang Lumajang**".

1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata

1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

- a. Untuk mengetahui dan memahami pelaksanaan administrasi pelayanan penjualan pada PDAM Lumajang.
- b. Untuk memperoleh pengalaman praktek mengenai kegiatan operasional perusahaan.

1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata

- a. Untuk memperoleh tambahan bekal pengalaman yang bermanfaat dikemudian hari khususnya mengenai pelaksanaan administrasi penjualan dalam upaya meningkatkan volume penjualan.
- b. Dengan ikut secara efektif dalam kegiatan di PDAM diharapkan dapat membantu dalam memperlancar kegiatan atau aktivitas perusahaan sesuai dengan ilmu yang diperoleh.

1.3 Jangka Waktu dan Lokasi Praktek Kerja Nyata

1.3.1 Jangka Waktu Kegiatan

Pelaksanaan PKN ini berlangsung kurang lebih selama 1-2 bulan yang dimulai pada tanggal 17 Juli 2000 sampai dengan 15 Agustus 2000 tepatnya berlangsung selama 30 hari / 144 jam kerja efektif.

1.3.2 Lokasi Kegiatan

PKN ini dilaksanakan di Perusahaan Air Minum Daerah (PDAM) di Lumajang yang berlokasi di Jl. A. Yani no. 21.

1.4 Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata

Berikut pelaksanaan kegiatan yang dilakukan selama Praktek Kerja Nyata di Perusahaan Air Minum Daerah di Lumajang :

1. Menyerahkan surat ijin praktek kerja nyata.
2. Mengadakan perkenalan dengan pimpinan Perusahaan Daerah Air Minum di Lumajang beserta karyawannya.
3. Mengadakan pengamatan langsung di seluruh kegiatan administrasi penjualan.
4. Melaksanakan tugas dan menyelesaikan segala kegiatan yang diberikan bagian administrasi penjualan.
5. Mengadakan konsultasi secara periodik dengan Dosen Pembimbing.
6. Menyusun laporan Praktek Kerja Nyata.

II. LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Umum Administrasi

Secara harfiah, Administrasi berasal dari kata "Ad" dan "Ministrase" yang artinya adalah mengelola, mengurus, memelihara, mengendalikan dan memerintah. Sedangkan menurut Sondang P. Siagian (1992 : 38) menyatakan pengertian Administrasi sebagai berikut :

"Administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama diantara 2 (dua) orang manusia atau lebih yang didasari atas rasionalisasi tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya".

Menurut definisi diatas, hal-hal yang penting dalam administrasi adalah :

1. Adanya sekumpulan manusia yang melakukan proses kerja sama.
2. Yang memiliki alasan untuk bertindak laku dalam mencapai tujuan.
3. Dengan menggunakan segala sarana dan aña peraturan dalam perurutan waktu tertentu.

Dari pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa semua tujuan tidak dapat dicapai oleh manusia sendiri tanpa bantuan orang lain. Maka timbullah keharusan bagi manusia untuk bersama-sama dengan yang lainnya mengusahakan tercapainya tujuan yang dikehendaki, sehingga terjadilah kerja sama. Usaha kerja sama adalah rangkaian perbuatan yang dilakukan secara bersama secara teratur lebih dari satu orang yang menimbulkan satu akibat yang tidak mungkin dilakukan satu orang saja (Kartini Kartono, 1994 : 69).

Prof. Prayudi Atmosudiyó membedakan administrasi menjadi 2 pengertian (Soekarno K, 1980 : 6), yaitu :

1. Administrasi dalam arti sempit

Artinya tata usaha (Administratie) atau *Office Work* yaitu segala kegiatan yang meliputi tulis menulis, mengetik, korespondensi, kearsipan dan sebagainya.

2. Administrasi dalam arti luas

Dalam arti luas administrasi dibedakan menjadi 3 sudut, yaitu :

a. Sudut proses

Administrasi adalah keseluruhan proses yang meliputi proses pemikiran, proses perencanaan, proses pengaturan, proses penggerakan, proses pengawasan sampai dengan proses pencapaian tujuan.

b. Sudut fungsi dan tugas

Administrasi berarti keseluruhan tindakan aktivitas yang harus dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang yang berkedudukan sebagai administrator atau manajemen puncak suatu organisasi usaha.

c. Sudut kepranataan

Administrasi yang dimaksud adalah suatu lembaga yaitu sekelompok orang yang melakukan aktivitas untuk mencapai suatu tujuan.

Dari uraian tersebut diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi adalah aktivitas-aktivitas untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan, dengan kata lain administrasi adalah proses pengerjaan yang langsung menuju tercapainya tujuan yang telah ditetapkan. Adapun isi, tujuan dan siapapun yang melakukan kerja sama itu dalam tertib administrasi dapat dibedakan menjadi 8 unsur, (The Liang Gie, 1983 : 11), yaitu :

1. Pengorganisasian

Yaitu perbuatan menyusun suatu kerangka yang menjadi wadah bagi setiap kegiatan dari kerja sama yang bersangkutan.

2. Manajemen

Yaitu rangkaian perbuatan yang menggerakkan karyawan dan mengarahkan segenap fasilitas kerja agar tujuan kerja sama itu benar-benar tercapai.

3. Tata Hubungan

Yaitu rangkaian perbuatan menyampaikan warta dari satu pihak ke pihak yang lain dalam usaha kerja sama.

4. Kepengawasan

Yaitu rangkaian perbuatan mengatur dan menyusun tenaga kerja yang diperlukan dalam usaha kerja sama.

5. Keuangan

Yaitu rangkaian perbuatan segi-segi pembelanjaan dalam usaha kerja sama.

6. Pembekalan

Yaitu suatu rangkaian perbuatan mengendalikan, mengatur pemakaian, mendaftarkan, memelihara segenap perlengkapan dalam usaha kerja sama.

7. Perwakilan

Yaitu rangkaian perbuatan yang menciptakan hubungan baik dan dukungan dari masyarakat sekeliling dalam usaha kerja sama.

8. Tata Usaha

Yaitu rangkaian perbuatan menghimpun, mencatat, mengolah, mengirim dan menyimpan keterangan yang diperlukan dalam usaha kerja sama.

Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa masing-masing unsur saling berkaitan secara erat, sehingga merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisah-pisahkan.

2.2 Pengertian Pelayanan

Timbulnya pelayanan dari orang lain kepada seseorang, yang orang lain itu ada kepentingan langsung atas sesuatu yang dilakukannya merupakan sesuatu hal yang perlu dikaji tersendiri dari segi kemanusiaan jika durenungkan lebih dalam akan terlihat bahwa pelayanan timbul karena ada faktor penyebab yang bersifat ideal mendasar dan yang bersifat material. Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha baik melalui aktivitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui orang lain. Aktivitas merupakan suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indera dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik itu berupa bantuan alat

atau jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang secara langsung ini dinamakan pelayanan (Drs.H. AS Moenir ;1992 : 12, 16).

2.3 Pengertian Administrasi Pelayanan

Administrasi merupakan suatu kegiatan yang bersifat mencatat semua kegiatan di dalam suatu organisasi untuk dijadikan keterangan bagi perusahaan yang mengandung unsur-unsur perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan.

Sedangkan pelayanan merupakan segala bentuk perbuatan atas kegiatan yang dapat mempengaruhi atau memberikan kepuasan dan kebahagiaan baik secara langsung maupun tidak langsung yang dilakukan oleh orang, badan, lembaga atau instansi tertentu.

Jadi administrasi pelayanan merupakan suatu kegiatan perusahaan guna memenuhi kepuasan pelanggan yang pada dasarnya berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu kepada pelanggan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

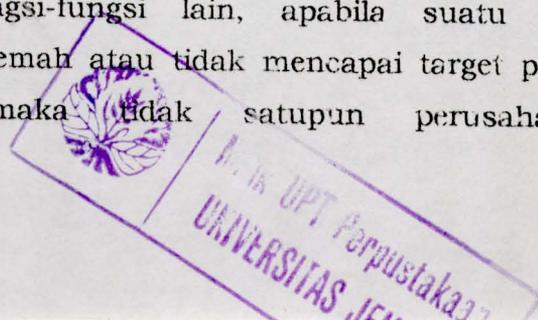
2.4 Pengertian Umum Penjualan

Penjualan sebagai salah satu fungsi daripada pemasaran yang mempunyai lingkup lebih sempit. Pengertian penjualan menurut K. ST. Pamrent Juk adalah :

“Penjualan atau jual beli adalah suatu persetujuan antara 2 pihak yang satu menyanggupi menyerahkan barang sedangkan yang lain menyanggupi membayar harga yang sudah ditentukan”.

Dari pengertian itu dapat dinyatakan bahwa penjualan adalah suatu proses berpindahnya hak milik suatu benda dari penjual kepada pembeli dengan lebih dahulu diadakan perundingan persetujuan tentang harga dan serah terima barang serta pembayaran.

Penjualan merupakan fungsi terpenting dalam pemasaran disamping fungsi-fungsi lain, apabila suatu perusahaan fungsi penjualannya lemah atau tidak mencapai target penjualan yang telah ditentukan, maka tidak satupun perusahaan yang dapat



mempertahankan kelangsungan hidupnya. Oleh karena itu kegiatan penjualan haruslah terus menerus dan berlangsung terus selama perusahaan masih beroperasi sehingga kontinuitas dan stabilitas kelangsungan hidup perusahaan dapat terus berkembang.

2.5 Administrasi Penjualan

Administrasi penjualan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi penjualan, sebab dengan adanya administrasi penjualan maka kegiatan penjualan dapat dipantau dengan baik. Kegiatan administrasi penjualan perlu dilaksanakan karena mempunyai arti penting bagi perusahaan antara lain :

1. untuk menetapkan rencana penjualan;
2. agar pelaksanaan penjualan dapat berjalan lancar sesuai dengan rencana;
3. untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan dalam kaitannya dengan penjualan, misalnya tidak terbayarnya hutang dan lain-lain;
4. sebagai dasar penyusunan posisi kekayaan perusahaan;
5. sebagai dasar evaluasi bila terjadi penyimpangan antara rencana dan kenyataan;
6. sebagai dasar penentu kebijaksanaan perusahaan khususnya dibidang penjualan untuk masa yang akan datang.

Menurut Soemitro Adi Koesoema (1984 : 289), administrasi penjualan adalah segala usaha bersama untuk mendayagunakan sumber-sumber (Personal-Personal Material) secara efektif dan efisien untuk menunjang tercapainya pertukaran barang dan jasa. Jadi kegiatan administrasi penjualan yang diterapkan perusahaan haruslah berpegang pada prinsip praktis, mudah dikerjakan dan dapat dijadikan sumber atau info yang menunjang usaha pengembangan penjualan perusahaan.

2.6 Pengertian Pelanggan atau Konsumen

Konsumen merupakan orang yang menggunakan atau mengkonsumsi barang atau jasa yang merupakan tujuan akhir dari suatu alur barang atau jasa. Dengan adanya kebutuhan konsumen akan suatu barang, menyebabkan produsen selalu berusaha memproduksi barang.

2.7 Saluran Distribusi

Sebagian dari tugas distribusi adalah memilih perantara yang akan digunakan dalam saluran distribusi serta mengembangkan sistem distribusi yang secara fisik menangani dan menyangkut produk melalui saluran tersebut. Saluran distribusi dimaksudkan agar produknya dapat mencapai pasar yang dituju tepat pada waktunya.

Untuk menyalurkan barang atau jasa dari produsen ke konsumen akhir maka perlu ditetapkan terlebih dahulu tujuan-tujuannya, yaitu :

- a. Penyebaran barang
- b. Meningkatkan volume penjualan.
- c. Pengembalian target investasi.

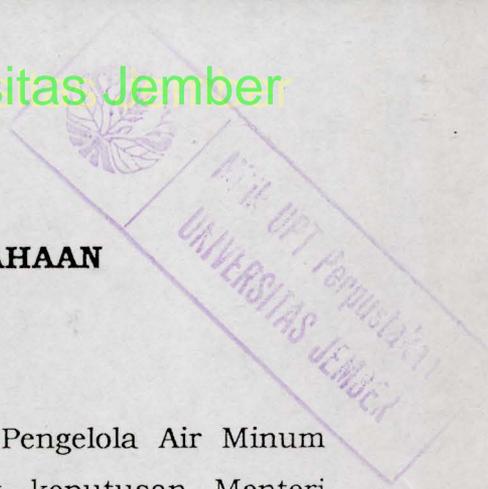
Disamping adanya tujuan untuk menyalurkan barang atau jasa dari produsen ketangan konsumen, ada 4 macam saluran distribusi suatu barang, yaitu :

1. Dari produsen langsung ke konsumen

Dapat dilaksanakan dengan berbagai cara, antara lain :

- a. dari produsen ke rumah tangga konsumen, dengan penawaran melalui surat.
- b. Dari produsen kerumah tangga konsumen, dengan perantara salesman dari pintu ke pintu (Door to Door).

2. Dari produsen ke pengecer terus ke konsumen.
3. Dari produsen ke grosir, kemudian ke pengecer dan langsung ke konsumen.
4. Dari produsen ke agen tunggal terus ke pengecer dan langsung ke konsumen.



III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Latar Belakang Sejarah

Di Kabupaten Dati II Lumajang Badan Pengelola Air Minum (PDAM) Lumajang didirikan berdasarkan surat keputusan Menteri Pekerjaan Umum No. 069/KPTS/CK/1981 dengan persetujuan Bupati Kepala Daerah Tingkat II Lumajang Tanggal 23 maret 1981 tentang pembentukan Badan Pengelola Air Minum (PDAM) kabupaten Dati II Lumajang. Sebelum dibentuk Badan Pengelola Air Minum, jika ada distribusi air yaitu peninggalan zaman Belanda pada tahun 1928 dan dikelola oleh pemerintah daerah setempat, yang diberi nama Saluran Air Minum (SAM) yang usahanya melayani masyarakat tertentu.

Bagi masyarakat yang tidak mendapatkan air bersih dari saluran air minum (SAM), mereka menggunakan air sungai yang ada dalam kota yang airnya berwarna kuning dan keruh. Sambil menunggu perkembangan saluran air minum, maka peninggalan zaman Belanda tersebut masih dipakai sampai sekarang walaupun keadaannya sudah banyak yang keropos atau rusak. Masyarakat Lumajang setiap tahun jumlah penduduknya bertambah serta banyak sekali yang membutuhkan air bersih maka pemerintah setempat sekarang dituntut bagaimana langkah selanjutnya agar air minum tersebut dapat dinikmati oleh penduduk yang sangat membutuhkan. Suatu jalan yang ditempuh oleh pemerintah setempat yaitu mengajukan bantuan kepada pemerintah pusat agar saluran air minum tersebut supaya ditambah debit airnya dengan penambahan pipa pendistribusian yang menuju perkotaan. Dalam menggalakkan pembangunan menuju negara yang tinggal landas, dengan turunnya bantuan pembangunan saluran air minum dipandang kurang mampu untuk menangani hal tersebut mengambil jalan pintas yaitu nama saluran air minum diubah menjadi Badan Pengelola Air Minum dengan berdasarkan surat keputusan Menteri Pekerjaan Umum no. 069/KPTS/CK/EK/1981 Tanggal 27 Juli 1981 pada masa badan Pengelola Air Minum tersebut adaiiah masa-masa pengembangan. Maka dari itu Badan Pengelola Air Minum dituntut

mengelola agar air minum tersebut dapat dinikmati oleh masyarakat yang membutuhkan air minum tersebut.

Menteri Pekerjaan Umum memutuskan tentang pembentukan Badan Pengelola Air Minum (BPAM) Kabupaten Dati II Lumajang dan disusul dengan surat keputusan Direktorat Teknik Penyehatan, Direktorat Jendral Cipta Karya dan Departemen Pekerjaan Umum No. 143/KPTS/1984 tentang pengangkatan Direksi Pengelola Air Minum Dati II Lumajang. Keputusan tersebut berdasarkan surat keputusan kepada Proyek Air Minum dan Penyehatan lingkungan Pemukiman Jawa Timur No. 48/KPTS/1981 tentang penunjukan pejabat sementara anggota Direksi Badan Pengelola Air Minum Kabupaten Dati II Lumajang.

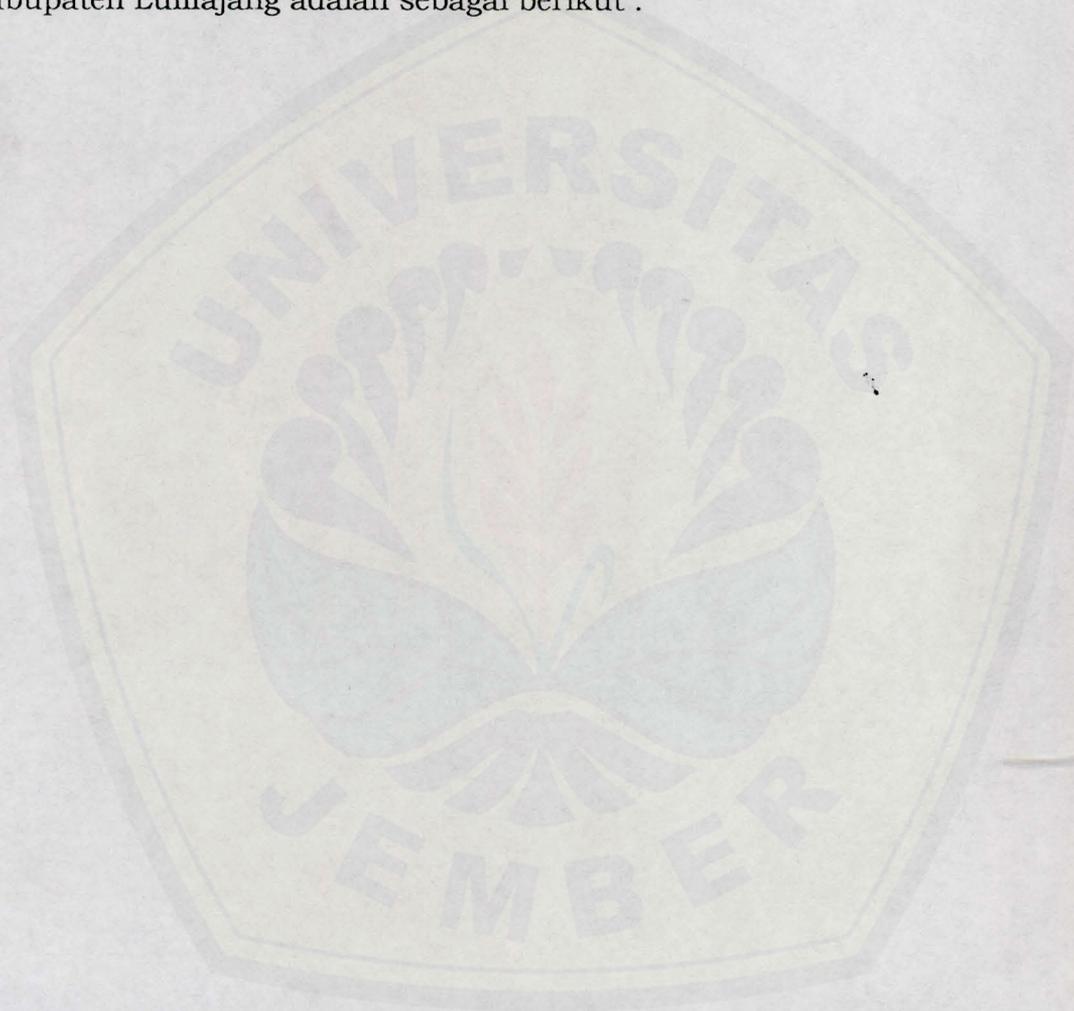
BPAM diubah statusnya menjadi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) berdasarkan surat keputusan Bupati Kepala Daerah tingkat II Lumajang No.212 Tanggal 18 Mei 1983 dan berdasarkan Keputusan Bupati Daerah tingkat II Lumajang tertanggal 19 Mei 1990 tentang pengangkatan Perusahaan Air Minum (PDAM) Tingkat II Cabang Lumajang Direktur yaitu Drs. Roesnadi dan pengangkatan atau pemberhentian Wakil Direktur Perusahaan Daerah Air Minum Lumajang yaitu Drs. Mujiono sebagai Direktur di bidang umum dan keuangan. Direktur Teknik Bahrin digantikan oleh Ir. Teguh Widjoyono.

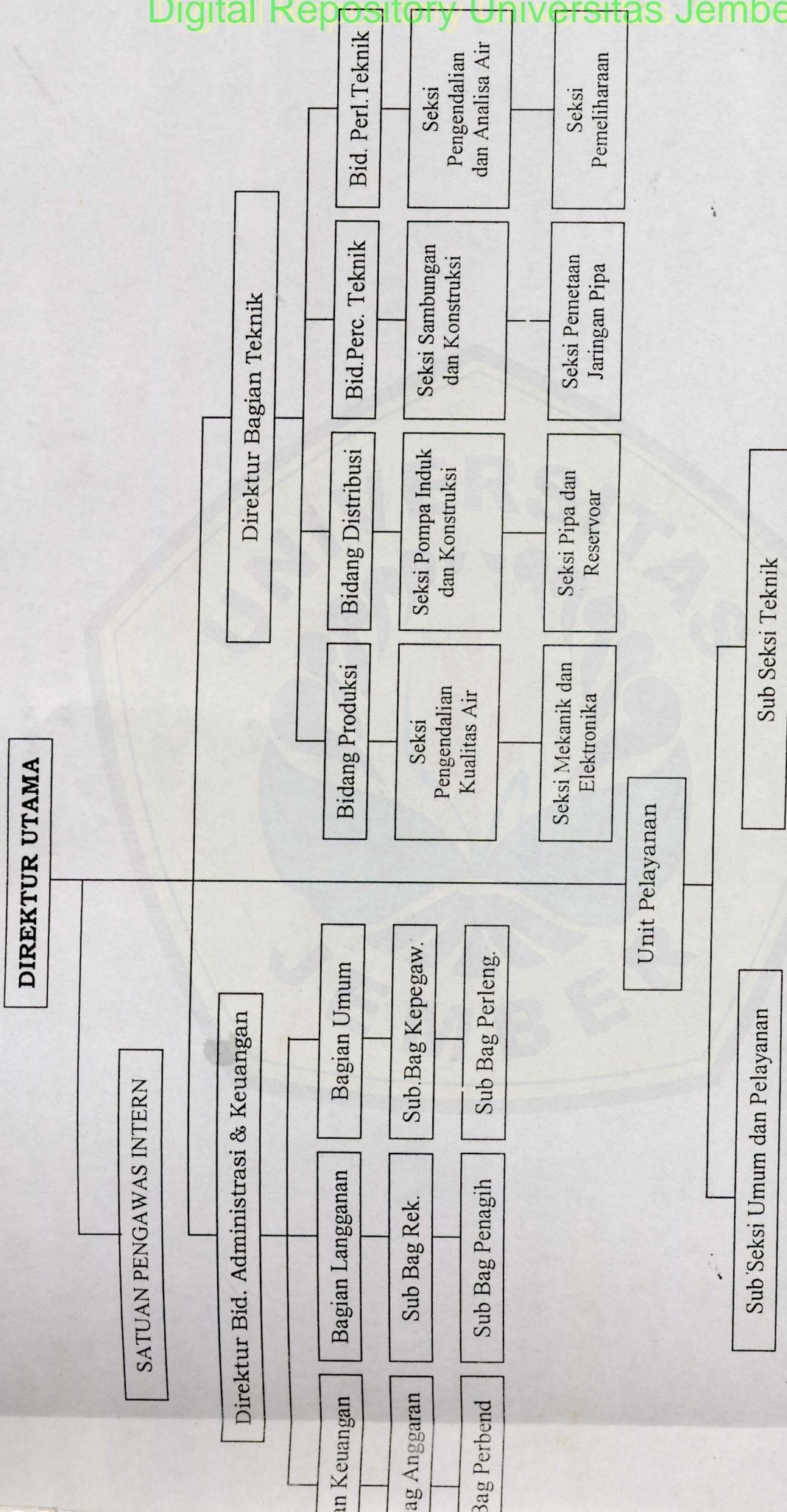
3.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi yang dipakai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Lumajang adalah sistem Organisasi Garis. Pimpinan harus bertanggung jawab untuk mengelola aktivitas perusahaan sehubungan dengan pendelegasian wewenang kepada para bawahannya. Struktur organisasi yang dibuat harus jelas dan dapat menunjukkan garis wewenang serta tanggung jawab yang jelas. Disamping itu juga dapat mempermudah pimpinan dalam mengawasi bawahannya, karena dengan adanya pembagian tugas yang jelas diketahui bagian pimpinan, siapa yang melandaskan itu, sehingga disini pimpinan dapat meminta

pertanggungjawaban dari masing-masing bawahan akan pelaksanaan tugasnya.

Struktur organisasi yang dipakai pada PDAM Cabang lumajang adalah struktur organisasi garis. Untuk itu semua karyawan bertanggung jawab secara langsung kepada atasannya. Struktur organisasi yang ada pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Lumajang adalah sebagai berikut :





bar 3.1 : Struktur Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum Tingkat II Cabang Lumajang
ber Data : Perusahaan Daerah Air Minum Tingkat II Cabang Lumajang 2000

Keterangan :

1. Direksi terdiri dari :
 - a. Direktur Utama
 - b. Direktur bagian Umum dan Keuangan
 - c. Direktur Bagian Teknik
2. Unsur Staf terdiri dari :
 - a. Bagian Keuangan
 - b. Bagian Langganan
 - c. Bagian Umum
 - d. Bagian Produksi
 - e. Bagian Distribusi
 - f. Bagian Perencanaan Teknik
3. Unit Pelayanan
4. Satuan Pengawasan Intern

3.3 Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Perusahaan Daerah Air Minum Lumajang

1. Direktur Utama

Tugas pokok dan fungsi dari Direktur Utama ini adalah sebagai berikut :

- a. Merencanakan kegiatan Perusahaan Daerah Air Minum untuk jangka panjang, mengawasi dan mengkoordinasi dalam bidang teknik termasuk pengelolaan keuangan dan administrasi untuk mencapai tujuan perusahaan.
- b. Merumuskan strategi Perusahaan Daerah Air Minum dan menjalankan kebijaksanaan yang ditetapkan Badan Pengawas sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- c. Memelihara suasana kerja yang baik dalam seluruh unit organisasi dan berusaha mencapai taraf, efisiensi dan administrasi yang baik
- d. Secara berkala meninjau dan menilai kembali apakah tugas dan fungsi Perusahaan Daerah Air Minum sudah dijalankan oleh masing-masing sebagaimana diharapkan, sehingga dapat mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

- e. Mengambil inisiatif dalam penempatan, penindakan pemberhentian pegawai dan menentukan batas ganti rugi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- f. Secara berkala mengadakan penilaian terhadap manfaat dan efisiensi dari sistem atau proses administrasi, pembukuan, laporan dan peraturan-peraturan yang berlaku apabila perlu diadakan penyempurnaan.
- g. Memelihara hubungan baik diantara kalangan masyarakat Pemerintah Daerah dan Pusat serta mewakili perusahaan dalam peristiwa penting.
- h. Memberikan laporan tahunan kepada Ketua Badan Pengawas yang terdiri dari neraca perhitungan rugi laba, laporan triwulan keuangan dan operasi, mengajukan anggaran pendapatan dan belanja tahunan dan rencana khusus agar keperluan dimasa yang akan datang dalam bidang keuangan dan operasi dapat tercapai sesuai dengan program Pemerintah Daerah dan Pusat.
- i. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Ketua Badan Pengawas.

2. Direktur Bidang Administrasi dan Keuangan

Tugas pokok dan fungsi dari Direktur Bidang Administrasi dan Keuangan ini adalah sebagai berikut :

- a. Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan dibidang Administrasi keuangan, langganan kepegawaian dan kesekretariatan
- b. Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan pengadaan dan kegiatan peralatan perlengkapan.
- c. Merencanakan dan mengendalikan sumber-sumber pendapatan serta perbelanjaan kekayaan perusahaan.
- d. Mengendalikan uang pendapatan, hasil penagihan rekening, penggunaan air dari langganan.
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Utama.

3. Bagian Keuangan

Tugas pokok dan fungsi dari Bagian Keuangan ini adalah sebagai berikut :

- a. Mengendalikan kegiatan-kegiatan di bidang keuangan.
- b. Mengadakan program pendapatan dan pengeluaran keuangan.
- c. Merencanakan dan mengendalikan sumber-sumber pendapatan keuangan serta pembelanjaan kekayaan Perusahaan Daerah.
- d. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur bidang Administrasi dan Keuangan.

4. Sub Bagian Anggaran

Tugas pokok dan fungsi dari Sub Bagian Anggaran ini adalah sebagai berikut :

- a. Menyusun proyeksi keuangan jangka pendek, menengah dan panjang
- b. Menyiapkan rencana anggaran pendapatan dan belanja Perusahaan Daerah Air Minum.
- c. Menyelenggarakan administrasi keuangan Perusahaan Daerah Air Minum.
- d. Meneliti dan mengevaluasi realisasi penerimaan dan pengeluaran Perusahaan Daerah Air Minum.
- e. Melaksanakan pekerjaan akuntansi Perusahaan Daerah Air Minum.
- f. Menyiapkan perhitungan rugi/laba Perusahaan Daerah Air Minum.
- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Keuangan.

5. Sub Bagian Perbendaharaan

Tugas pokok dan fungsi dari Sub Bagian Perbendaharaan ini adalah sebagai berikut :

- a. Menyelenggarakan kegiatan administrasi penagihan dan melaksanakan pengurusan kas.
- b. Menerima, mengumpulkan dan menyimpan rekening air yang telah diterbitkan.
- c. Mengeluarkan uang hasil penagihan rekening dan penerimaan lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- d. Mengerjakan buku kas dan membuat laporan posisi kas setiap hari.
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Keuangan.

6. Bagian Langgan

Tugas pokok dan fungsi dari Bagian Langgan ini adalah sebagai berikut :

- a. Melakukan pencatatan meter dan memeriksa data penggunaan air berdasarkan meter air.
- b. Menyelenggarakan pemasaran, pelayanan pelanggan dan mengurus penagihan rekening pelanggan.
- c. Menyelenggarakan fungsi-fungsi pelayanan pelanggan, pengelolaan rekening dan pengelolaan.
- d. Menyelenggarakan fungsi pengawasan air, pengendalian meter air dan administrasi meter air.
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Bidang Administrasi dan Keuangan.

7. Sub Bagian Rekening

Tugas pokok dan fungsi dari Sub Bagian Rekening ini adalah sebagai berikut :

- a. Menyelenggarakan administrasi rekening air berdasarkan data pemakaian air minum sesuai dengan tarif yang berlaku.
- b. Menyelenggarakan administrasi pelanggan yang berkaitan dengan proses penerbitan rekening air minum.
- c. Menerbitkan rekening air minum berdasarkan data pemakaian air minum sesuai dengan tarif yang berlaku.
- d. Memberikan data pengesahan pada rekening air dengan mesin register serta menyerahkan rekening yang dimaksud kepada Sub Bagian Perbendaharaan.
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Langgan.

8. Sub Bagian Penagihan

Tugas pokok dan fungsi dari Sub Bagian Penagihan ini adalah sebagai berikut :

- a. Mencatat dan menerima hasil pembacaan meter air dan menyerahkan kepada Sub Bagian Rekening.
- b. Mencatat penambahan dan pengurangan jumlah serta nilai rekening air berdasarkan laporan dari Sub Bagian Rekening.
- c. Membuat laporan mengenai hasil penagihan rekening.
- d. Menerima dan mencatat rekening air yang jatuh tempo dari Sub Bagian Rekening untuk diserahkan kepada juru tagih.
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Langganan.

9. Bagian Umum

Tugas pokok dan fungsi dari Bagian Umum ini adalah sebagai berikut :

- a. Menyelenggarakan kegiatan-kegiatan dibidang surat-menyurat, hukum dan perundang-undangan kerumahtanggaan dan perlengkapan Perusahaan Daerah Air Minum.
- b. Menyiapkan dan memelihara dokumen-dokumen yang berkenaan dengan tugas-tugas Kesekretariatan.
- c. Mengurus perbekalan dan peralatan teknis serta peralatan dan pemeliharaan kantor.
- d. Mengatur dan mengurus kebutuhan pegawai dan kebutuhan rumah tangga perusahaan.
- e. Mengatur administrasi rumah tangga perusahaan.
- f. Melaksanakan pengelolaan komputer.
- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Umum.

10. Sub Bagian Kepegawaian

Tugas pokok dan fungsi dari Sub Bagian Kepegawaian ini adalah sebagai berikut :

- a. Menyusun dan mengumpulkan rencana formasi pegawai Perusahaan daerah Air minum sesuai dengan kebutuhannya.
- b. Melaksanakan administrasi kepegawaian yang meliputi kepangkatan, kondite, mutasi, promosi, pensiun dan pemberhentian pegawai Perusahaan Daerah Air Minum.
- c. Menyusun rencana pendidikan dan latihan dalam rangka pengembangan karier pegawai Perusahaan Daerah Air Minum.
- d. Menegakkan tata tertib dan disiplin pegawai.
- e. Mengusulkan pemberian hukuman terhadap pegawai Perusahaan Daerah Air Minum yang melanggar disiplin kepegawaian dan pemberian penghargaan bagi yang berjasa terhadap Perusahaan Daerah Air Minum.
- f. Mengurus kesejahteraan pegawai Perusahaan Daerah Air Minum yang meliputi kegiatan olahraga, rekreasi, asuransi pegawai, Dapenma, ASTEK, dana sosial, koperasi, pelaksanaan pembinaan rohani dan kesehatan.
- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Umum

11. Sub Bagian Tata Usaha dan Perlengkapan

Tugas pokok dan fungsi dari Sub Bagian Tata Usaha dan Perlengkapan ini adalah sebagai berikut :

- a. Mencatat naskah dinas masuk, naskah dinas keluar, mengolah, menyimpan dan mengirim serta menyusutkan arsip sesuai dengan yang berlaku.
- b. Menghimpun, memprogram dan mengolah data komputer.
- c. Menyusun data laporan komputer.
- d. Menyelenggarakan perpustakaan Perusahaan Daerah Air minum.
- e. Menyusun rencana peraturan yang berkaitan dengan Perusahaan Daerah Air minum serta menyimpan dan memelihara produk hukum yang berlaku.

- f. Membantu menyelesaikan masalah hukum yang berkaitan dengan Perusahaan Daerah Air minum.
- g. Merencanakan dan mengadakan barang dan jasa yang diperlukan dengan memperhatikan jumlah mutu barang, jenis dan ketentuan waktu.
- h. Melaksanakan perawatan dan pemeliharaan barang-barang milik Perusahaan Daerah Air minum baik bergerak maupun tidak bergerak.
- i. Mengurus surat-surat berharga milik Perusahaan Daerah Air minum seperti halnya sertifikat dan surat-surat kendaraan.
- j. Melaksanakan administrasi pergudangan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- k. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Umum.

12. Direktur Bidang Teknik

Tugas pokok dan fungsi dari Direktur Bidang Teknik ini adalah sebagai berikut :

- a. Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan-kegiatan di bidang perencanaan teknik.
- b. Mengkoordinasikan dan mengendalikan pemeliharaan instalasi produksi sumber mata air tanah.
- c. Mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan pengujian peralatan teknik dan bahan-bahan kimia.
- d. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur utama.

13. Bidang Produksi

Tugas pokok dan fungsi dari Bidang Produksi ini adalah sebagai berikut :

- a. Mengadakan pengendalian atas kualitas produksi air, termasuk penyusunan rencana kebutuhan material produksi.
- b. Mengkoordinasikan dan mengadakan kegiatan-kegiatan di bidang perencanaan dan peralatan teknik produksi.
- c. Mengendalikan pemeliharaan instalasi peralatan teknik produksi.

- d. Mengadakan kegiatan pengujian peralatan teknik dan bahan kimia yang diperlukan.
- e. Mengadakan penyediaan bahan-bahan kimia, ketenagaan serta mengontrol kualitas.
- f. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Bidang Teknik

14. Seksi Pengendalian Kualitas Air dan Bahan Baku

Tugas pokok dan fungsi dari Seksi Pengendalian Kualitas Air dan Bahan Baku ini adalah sebagai berikut :

- a. Melakukan penelitian secara terus-menerus terhadap kualitas air bersih yang ada di jaringan distribusi.
- b. Mengatasi dosis penggunaan bahan kimia untuk masing-masing jenis berdasarkan kualitas air.
- c. Menyusun rencana kebutuhan bahan kimia untuk pengelolaan air serta mengendalikan penyaluran dan penggunaan bahan kimia untuk pengelolaan air.
- d. Mengadakan pengendalian stok bahan kimia untuk pengelolaan air.
- e. Melayani permintaan penelitian air minum dari masyarakat atau instansi yang memerlukan.
- f. Menyusun laporan hasil produksi air secara terperinci menurut berbagai jenis sumber air.
- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Produksi.

15. Seksi Mekanik dan Elektronik

Tugas pokok dan fungsi dari Seksi Mekanik dan Elektronik ini adalah sebagai berikut :

- a. Mengadakan pengendalian terhadap mesin atau listrik agar proses air bersih senantiasa berjalan dengan baik.
- b. Melaksanakan pengendalian, perawatan dan perbaikan peralatan produksi pada instansi produksi.
- c. Membuat jadwal perawatan terhadap peralatan produksi.

- d. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Produksi.

16. Bidang Distribusi

Tugas pokok dan fungsi dari Bidang Distribusi ini adalah sebagai berikut :

- a. Mengawasi pemasangan dan pemeliharaan pipa-pipa transmisi, distribusi dan tersier dalam rangka pembagian secara merata dan terus-menerus serta melayani gangguan.
- b. Mengatur, menyelenggarakan fungsi pipa/jaringan, pipa pompa tekan dan pelayanan gangguan.
- c. Melaksanakan perbaikan pada peralatan perlengkapan pipa serta meter air.
- d. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Bidang Teknik.

17. Seksi Pipa Induk dan Jaringan

Tugas pokok dan fungsi dari Seksi Pipa Induk dan Jaringan ini adalah sebagai berikut :

- a. Melaksanakan survei lapangan dalam rangka penentuan lokasi untuk pemasangan pipa air.
- b. Memelihara jaringan peralatan dan perlengkapan pipa induk serta meter air.
- c. Melaksanakan pembagian air secara merata dan terus-menerus serta melaksanakan perbaikan, pemindahan atau penyempurnaan pipa distribusi dan tersier.
- d. Melaksanakan dan mengawasi pemasangan pipa dan mencatat seri meter serta tekanan air.
- e. Melakukan pengecekan ke lapangan tempat terjadinya gangguan distribusi air minum serta melaksanakan pengawasan terhadap perbaikan jaringan pipa yang mengalami gangguan yang dimaksud.
- f. Mencatat pengaduan dari masyarakat tentang gangguan terhadap usaha-usaha yang mengganggu distribusi air.

- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Distribusi.

18. Seksi Pompa dan Reservoir

Tugas pokok dan fungsi dari Seksi Pompa dan Reservoir ini adalah sebagai berikut :

- a. Mengatur pelaksanaan pengoperasian pompa dan sirkulasi reservoir.
- b. Menjaga dan memelihara kelancaran mesin pompa.
- c. Menjaga dan melaksanakan pengelolaan reservoir.
- d. Mencatat tekanan air pada reservoir.
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Distribusi.

19. Bidang Perencanaan Teknik

Tugas pokok dan fungsi dari Bidang Perencanaan Teknik ini adalah sebagai berikut :

- a. Mengadakan perencanaan air minum demi keperluan distribusi.
- b. Merencanakan pengadaan peralatan teknik, bangunan air minum serta pengendalian kualitas dan kuantitas termasuk menjamin rencana kebutuhan.
- c. Mengadakan perencanaan penyediaan sarana air minum untuk program-program penyambungan, pengawas dan pendistribusian.
- d. Mempersiapkan rancangan-rancangan proyek pengembangan sumber air baru, sistem transmisi dan distribusi berikut perlengkapan dan peralatan yang dibutuhkan.
- e. Menyusun anggaran biaya, jadwal pelaksanaan konstruksi dan program kerja secara terperinci untuk berbagai proyek kegiatan.
- f. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Bidang Teknik.

20. Seksi Sambungan dan Konstruksi

Tugas pokok dan fungsi dari Seksi Sambungan dan Konstruksi ini adalah sebagai berikut :

- a. Melakukan penggambaran rencana pekerjaan konstruksi bangunan/gedung dan sambungan instalasi perpipaan serta megolah hasilnya.
- b. Menyiapkan dan menyajikan gambar detail teknik beserta perhitungan anggaran serta persyaratan lainnya untuk pelaksanaan pekerja konstruksi dan permohonan perizinan yang diperlukan.
- c. Menyusun rencana material bangunan membuat daftar rencana jaringan air minum.
- d. Mengawasi pelaksanaan teknik pembangunan gedung dan instalasi perpipaan.
- e. Memberikan petunjuk tentang pengembangan jaringan air minum serta memantau kegiatan pembuatan rencana jaringan air minum terhadap unit-unit pelayanan.
- f. Memberikan keterangan tentang rencana pengembangan jaringan air minum pada masyarakat yang membutuhkan
- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Perencanaan Teknik.

21. Seksi Pemetaan Jaringan Pipa

Tugas pokok dan fungsi dari Seksi Pemetaan Jaringan Pipa ini adalah sebagai berikut :

- a. Melakukan survei, pengukuran, pemeriksaan lapangan untuk pembuatan jaringan pipa.
- b. Menyiapkan gambar detail teknik jaringan pipa serta menentukan persyaratan lainnya untuk melaksanakan rehabilitasi.
- c. Membuat, menyimpan dan memelihara peta, data informasi jaringan perpipaan.
- d. Meneliti dan menyesuaikan peta jaringan pipa dengan situasi lapangan.

- e. Merencanakan perbaikan, pemeliharaan, pemindahan jaringan pipa serta melaksanakan pemeriksaan jaringan pipa pada persil/gedung atas permintaan masyarakat.
- f. Melakukan survei dan pengumpulan data mengenai perkembangan penduduk di berbagai wilayah Kabupaten Lumajang dengan tingkat pendapatannya.
- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Perencanaan Teknik.

22. Bidang Peralatan teknik

Tugas pokok dan fungsi dari Bidang Peralatan Teknik ini adalah sebagai berikut :

- a. Mengurus perbekalan material teknik.
- b. Mengetes, meneliti dan menilai peralatan teknik sesuai dengan kebutuhan Perusahaan Daerah Air Minum.
- c. Mengkoordinir dan mengawasi peralatan instalasi perpipaan.
- d. Mengawasi penggunaan dan penyimpanan peralatan dan spare part.
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Bidang Teknik.

23. Seksi Pengendalian dan Analisa Kebutuhan

Tugas pokok dan fungsi dari Seksi Pengendalian dan Analisa Kebutuhan ini adalah sebagai berikut :

- a. Menyusun data kebutuhan dan rencana penghapusan peralatan teknik.
- b. Menyelenggarakan administrasi peralatan teknik dan menginventarisasi seluruh peralatan teknik yang ada pada Perusahaan Daerah Air Minum.
- c. Mengklasifikasikan, menganalisa dan mengevaluasi data peralatan teknik.
- d. Menilai dan mengendalikan penggunaan peralatan teknik.
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Peralatan Teknik.

24. Seksi Pemeliharaan

Tugas pokok dan fungsi dari Seksi Pemeliharaan ini adalah sebagai berikut :

- a. Menerima permohonan/perbaikan peralatan teknik.
- b. Melaksanakan perawatan/pemeliharaan terhadap peralatan teknik termasuk perbaikan meter air.
- c. Memeriksa, mengawasi, dan mengatur pemeliharaan secara berkala terhadap peralatan teknik.
- d. Menyelenggarakan pembuatan alat-alat dan bahan untuk keperluan pemeliharaan.
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Peralatan Teknik.

25. Satuan Pengawas Intern

Tugas pokok dan fungsi dari Satuan Pengawas Intern ini adalah sebagai berikut :

- a. Melakukan pengawasan intern atas administrasi keuangan dan pengelolaan penggunaan dari seluruh kekayaan Perusahaan Daerah Air Minum
- b. Mengadakan pengawasan atas anggaran pendapatan belanja Perusahaan Daerah Air minum.
- c. Mengadakan pengawasan terhadap penyelenggaraan tata kerja dan prosedur dari masing-masing bagian dan unit pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- d. Mengadakan pengawasan terhadap keamanan dan ketentraman Perusahaan Daerah Air Minum.
- e. Mengawasi dan mengikuti kegiatan operasional perusahaan, memberikan penilaian dan pembahasan secara periodik/berkala atas persetujuan direktur Utama.
- f. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh direktur Utama.

26. Unit Pelayanan

Unit Pelayanan ini terdiri dari 10 unit yang terbagi atas berbagai wilayah, antara lain :

- Unit Sukodono
- Unit Kedung Jajang
- Unit Klakah
- Unit Randu Agung
- Unit Ranuyoso
- Unit Senduro
- Unit Kunir
- Unit Tempeh
- Unit Pasirian
- Unit Tempursari

Tugas pokok dan fungsi dari Unit pelayanan ini adalah sebagai berikut :

- a. Melaksanakan kegiatan pengelolaan administrasi pelayanan air minum diwilayah masing-masing
- b. Menyelenggarakan dan mengadakan layanan informasi langganan baik merupakan pemasaran baru, meter air dan produksi air.
- c. Melaksanakan penagihan bagi pelanggan yang sudah jatuh tempo.
- d. Menyelenggarakan dan membuat laporan secara berkala teknik dan administrasi keuangan.
- e. Melaksanakan perbaikan dan mengawasi kebocoran distribusi air di wilayah masing-masing.
- f. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Utama.

3.4 Tujuan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Lumajang

Tujuan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Lumajang dapat dibedakan menjadi 2 tujuan, yaitu :

- a. Tujuan jangka pendek
 - Meningkatkan disiplin
 - Meningkatkan produksi air

b. Tujuan jangka panjang

- Mempertahankan kontinuitas perusahaan
- Meningkatkan pendapatan daerah
- Mengembangkan perusahaan daerah

3.5 Keadaan Personalia Perusahaan Daerah Air Minum Cabang Lumajang

3.5.1 Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

Berdasarkan sifat hubungan kerja dengan karyawan perusahaan, maka karyawan di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Lumajang terdiri dari 4 kelompok besar, yaitu :

1. Pegawai Negeri Sipil (PNS), yaitu pegawai yang di gaji oleh pemerintah setiap bulannya.
2. Pegawai Tetap, yaitu pegawai yang mempunyai hubungan kerja dengan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Lumajang untuk jangka waktu tidak tertentu, dimana pada saat dimulai hubungan kerja di dahului dengan masa percobaan maksimal 3 bulan dan di gaji oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Lumajang.
3. Calon Pegawai (Capeg), yaitu pegawai yang menjalankan masa percobaan sebelum menjadi pegawai di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kabupaten Lumajang.
4. Pegawai Tidak Tetap, yaitu pegawai yang mempunyai hubungan kerja dengan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) untuk jangka waktu tertentu, di mana pada saat dimulainya hubungan kerja tidak didahului dengan masa percobaan.

3.5.2 Kewajiban Serta Larangan yang Harus Ditaati Oleh Pegawai PDAM

Berdasarkan pasal 36 Peraturan Menteri Dalam Negeri No1 tahun 1997 tentang Perusahaan Daerah Air Minum(PDAM) dijelaskan bahwa setiap pegawai wajib :

1. Mendukung dan membela serta mengamalkan Idiologi Negara berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.
2. Mendahulukan kepentingan perusahaan diatas kepentingan pribadi atau golongan.
3. Mematuhi/mentaati segala peraturan dan menjauhi segala larangan perusahaan.
4. Memegang teguh rahasia perusahaan dan rahasia jabatan.
5. Mengangkat sumpah pegawai atau sumpah jabatan sesuai dengan peraturan.
6. Mematuhi/mentaati semua peraturan perundang-undangan kepegawaian.
7. Berdasarkan pasal 37 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 1997 tentang Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dijelaskan bahwa setiap pegawai dilarang :
 - a. Melakukan kegiatan-kegiatan yang langsung atau tidak langsung merugikan kepentingan perusahaan atau negara.
 - b. Menggunakan kedudukannya dalam perusahaan untuk memberikan keuntungan diri sendiri atau orang lain baik langsung atau tidak langsung yang merugikan perusahaan.
 - c. Melakukan hal-hal yang mencemarkan nama baik perusahaan dan atau negara.
 - d. Memberikan keterangan tertulis maupun lisan tentang perusahaan kepada pihak diluar wewenangnya tanpa izin tertulis dari Direksi.

3.5.3 Jumlah Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum

Jumlah Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Lumajang adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1 : Data Pegawai PDAM Kabupaten Lumajang

Keterangan	Jumlah
Direktur Utama	1 orang
Direktur Bidang Administrasi dan Keuangan	1 orang
Direktur Bidang Teknik	1 orang
Direktur Pengawas Intern	5 orang
Bagian Keuangan	1 orang
Bagian Langganan	1 orang
Bagian Umum	1 orang
Bagian Produksi	1 orang
Bagian Distribusi	1 orang
Bagian Perencanaan Teknik	1 orang
Bidang Peralatan Teknik	1 orang
Sub Bagian Anggaran	7 orang
Sub Bagian Perbendaharaan	7 orang
Sub Bagian Rekening	4 orang
Sub Bagian Penagihan	6 orang
Sub Bagian Kepegawaian	6 orang
Sub Bagian Tata Usaha dan Kelengkapan	15 orang
Seksi Penagihan Kualitas Air dan Bahan Baku	2 orang
Seksi Mekanik dan Elektronik	2 orang
Seksi Pipa Induk dan Jaringan	3 orang
Seksi Pompa dan Reservoir	4 orang
Seksi Sambungan dan Konstruksi	3 orang
Seksi Pemetaan Jaringan Pipa	3 orang
Seksi Penyediaan dan Analisa Kebutuhan	2 orang
Seksi Pemeliharaan	2 orang

Sumber Data : Perusahaan Daerah Air Minum Cabang Lumajang 2000

Keterangan	Jumlah
Unit Sukodono	9 orang
Unit Kedung Jajang	9 orang
Unit Klakah	8 orang
Unit Randu Agung	5 orang
Unit Ranuyoso	10 orang
Unit Senduro	8 orang
Unit Kunir	7 orang
Unit Tempeh	8 orang
Unit Pasirian	9 orang
Unit Pronojiwo	5 orang
Unit Tempursari	5 orang
Jumlah	164 Orang

Sumber Data : Perusahaan Daerah Air Minum Cabang Lumajang 2000

3.5.4 Pakaian Dinas Pegawai PDAM

Pakaian dinas Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah sebagai berikut :

1. Pakaian Dinas Harian (PDH)
Dipakai mulai Hari Selasa sampai dengan Jumat.
2. Pakaian Dinas Upacara (PDU)
Dipakai pada saat menghadiri upacara atau acara-acara yang ditentukan secara khusus sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Pakaian Dinas Lapangan (PDL)
Dipakai dilingkungan dinas atau instansi yang karena tugasnya telah ditentukan memakai pakaian dinas sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Pakaian Korpri
Dipakai setiap tanggal 17 dan atau pada hari-hari yang telah ditentukan.
5. Pakaian Hensip
Pakaian Hansip dipakai pada hari Senin.

6. Pakaian Batik

Pakaian batik dipakai pada hari Sabtu

3.5.5 Jam Kerja

Jam kerja adalah tenggang waktu tertentu yang telah ditetapkan guna melaksanakan tugas/kegiatan pada unit kerja termasuk apel pagi/siang, senam kesegaran jasmani (SKJ), upacara dan kegiatan lainnya yang ditentukan kemudian. Ketentuan jam kerja yang ditentukan adalah sebagai berikut :

Hari Senin s/d Kamis	: Pukul 07.00 s/d 14.00 WIB.
Hari Jumat	: a. Pukul 06.00 s/d 06.30 WIB. Kegiatan SKJ b. Pukul 06.30 s/d 08.00 WIB. Kegiatan lain-lain c. Pukul 08.00 s/d 11.00 WIB. Kegiatan kerja
Hari Sabtu	: Pukul 07.00 s/d 12.30 WIB.

3.5.6 Kedisiplinan

Bahwa dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat terhadap perkembangan kebutuhan air minum yang berdaya guna dan berhasil guna secara merata, maka ditetapkan peraturan dalam perusahaan yang berhubungan dengan kedisiplinan, antara lain :

1. Para Kepala Bagian, Kepala SPI. Kepala Bidang diwajibkan membuat absensi/daftar hadir pada masing-masing bagian setiap hari sesuai dengan jumlah personil yang ada sehingga dapat mengetahui secara pasti keadaan para personil yang dimaksud serta dapat melakukan peringatan pada bawahannya.
2. Para Kepala Bagian, Kepala SPI. Kepala Bagian wajib mengumpulkan daftar hadir setiap pagi dan siang setelah apel dibagian umum untuk diteruskan kepada Direktur masing-masing bidang. Sedangkan untuk Kepala Unit pengumpulan daftar hadir setiap bulan, disamping ada pengecekan sewaktu-waktu dari PDAM Pusat.

3. Peraturan ini telah diberlakukan mulai Tanggal 9 Februari 1999.

3.5.7 Pendidikan dan Pengembangan

PDAM Lumajang melaksanakan pendidikan dan pengembangan dengan cara mengikutsertakan mereka dalam kursus-kursus, diklat dan sejenisnya. Hal ini merupakan upaya untuk meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan para pegawai sehingga akan meningkatkan produktivitas kerjanya. Selain itu untuk meningkatkan produktivitas pegawai dalam melaksanakan tugasnya, PDAM Lumajang agar melakukan penataan dan pembinaan intern organisasi, yang meliputi :

- a. Pembinaan personel yang terus-menerus agar para pegawai menjadi unsur yang mampu menggerakkan organisasi dan melaksanakan dengan baik tugas yang menjadi tanggung jawabnya.
- b. Sistem pembinaan pegawai harus dapat menciptakan suasana kerja yang mampu mendorong pegawai untuk mencurahkan segala tenaga, profesi dan kemampuannya dalam melaksanakan tugas.
- c. Meningkatkan kesejahteraan pegawai baik material maupun non material serta meningkatkan lingkungan kerja yang kondusif yang mendukung tercapainya tujuan perusahaan/organisasi.
- d. Memberikan penghargaan kepada pegawai yang berprestasi dan terus-menerus untuk disiplin pegawai dalam melaksanakan tugas.

3.5.8 Penilaian Prestasi Kerja

Penilaian prestasi kerja yang dilaksanakan pada PDAM Lumajang disebut, "Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan (DP3)". Adapun unsur-unsur yang dinilai adalah sebagai berikut :

- Kesetiaan
- Prestasi Kerja
- Tanggung Jawab
- Ketaatan
- Kejujuran
- Kerjasama
- Kepemimpinan

Dalam DP3 tersebut, pegawai yang mengalami hukuman disiplin agar dalam penilaian ada salah satu unsur yang bernilai cukup (nilai 61 s/d 75). Sebagai bahan obyektif dalam membuat DP3, maka pegawai yang ditunjuk (atasan langsung) dapat memperhatikan isi buku catatan penilaian karyawan. Adapun hal-hal yang dicatat dalam buku penilaian pegawai ini antara lain :

- a. Perbuatan yang positif, seperti prestasi kerja yang luar biasa baiknya yang jauh melampaui prestasi kerja teman sejawatnya.
Tindakan menyelamatkan kekayaan negara dari perampokan atau bahaya kebakaran prakarsa yang menimbulkan keuntungan bagi dinas dan lain-lain.
- b. Perbuatan negatif seperti berkelahi, membuat tulisan yang merongrong kewibawaan Pemerintah, menyalahgunakan wewenang, malas bekerja, sering tidak masuk kerja dan lain-lain.

3.5.9 Izin Belajar

Karyawan yang mempunyai minat untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang lebih tinggi dapat mengajukan permohonan izin belajar dengan syarat-syarat sebagai berikut:

- a. Pendidikan dilaksanakan di luar jam kerja
- b. Tidak mengganggu pelaksanaan tugas dinas
- c. Semua biaya ditanggung sendiri
- d. Tidak menuntut kenaikan pangkat penyesuaian ijasah
- e. Surat keterangan dari lembaga pendidikan/tanda lulus ujian masuk
- f. Daftar riwayat hidup

3.6 Proses Produksi

Proses Produksi merupakan suatu kegiatan dimana terjadi pengolahan bahan baku menjadi bahan jadi. Dalam hal ini bahan baku yang dimaksud adalah air yang berasal dari sumber kemudian diolah sehingga siap untuk dikonsumsi. Jika ditinjau dari proses produksinya maka PDAM kegiatannya menggunakan proses produksi secara terus-

menerus (continues process). Hasil produksi ini akan dialirkan melalui pipa transmisi ke reservoir kemudian siap disalurkan kepada pelanggan.

PDAM Lumajang menggunakan 2 cara untuk mengalirkan air dari sumber ke bak penampungan yaitu :

a. Gravitasi

Yaitu suatu cara dimana air dapat mengalir apabila tekanan air yang ada di sumber banyak, sehingga air dapat mengalir sendiri tanpa bantuan alat.

b. Pompa

Alat ini digunakan apabila tekanan air yang keluar tidak dapat mencukupi kebutuhan air minum konsumen yang jauh dari bak penampungan.

Untuk mengalirkan air dari sumber mata air tersebut, dipasang pipa-pipa transmisi yang gunanya untuk mengalirkan air ke bak penampungan. Di bak penampungan ini dilakukan proses chlorinasi dan pemberian kaporit. Setelah dites kebersihannya oleh laboratorium maka air tersebut siap untuk dikonsumsi pada pelanggan dan apabila ada kelebihan air maka akan dialirkan melalui pipa transmisi untuk ditampung dalam reservoir sebagai persediaan.

3.7 Kegiatan Pemasaran

PDAM adalah Badan Usaha Milik Daerah yang menguasai hajat hidup orang banyak. Dalam pemasaran hasil produksinya yaitu air, PDAM Lumajang menggunakan saluran distribusi langsung yaitu menyalurkan produknya secara langsung ke konsumen akhir.

3.7.1 Pelanggan Jasa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

Lumajang

Pelanggan Jasa Distribusi Air Minum pada PDAM Lumajang dibagi menjadi 4 golongan yaitu :

1. Golongan Non Niaga

Golongan non niaga meliputi pelanggan jasa pendistribusian air minum yang digunakan untuk kebutuhan sehari-hari.

2. Golongan Niaga

Golongan niaga ini meliputi pelanggan jasa pendistribusian air minum yang memiliki usaha di bidang komersial, misalnya swalayan/plaza.

3. Golongan Sosial

Golongan sosial ini dibagi menjadi 2, antara lain :

a. Golongan sosial khusus

Golongan ini meliputi pelanggan jasa pendistribusian air minum yang bergerak di bidang sosial, misalnya Panti Asuhan.

b. Golongan Umum

Golongan ini meliputi pelanggan jasa pendistribusian air minum yang bersifat umum.

3.7.2 Daftar Tarif Air Minum pada PDAM Lumajang

Setelah rekening dibuat, selanjutnya diteliti yang nantinya diharapkan tidak terjadi kesalahan mengenai pemakaian air dengan jumlah yang harus dibayar oleh konsumen. Bagian rekening dalam mengisi kolom jumlah yang harus dibayar di dalam lembar rekening berdasarkan dari beberapa pemakaian air oleh konsumen dikalikan dengan golongan tarif air, air minum berdasarkan keputusan Bupati Kepala Daerah Tingkat II Lumajang No.184 Tahun 1999 tertanggal 27 Juni 1999 tentang penetapan tarif air minum Kabupaten Daerah Tingkat II Lumajang dengan ini diumumkan kepada semua pelanggan air minum, bahwa mulai rekening Bulan Agustus 1999, yang ditagih pada Bulan September 1999 diberlakukan tarif air minum sebagai berikut :

Tabel 3.2 : Tarif Air Minum untuk Wilayah Perkotaan

No	Jenis Pelanggan	Minimum Pemakaian	Tingkat Pemakaian Air (Meter ³)			
			0-10	10-20	21-30	>31
I.	<u>Non Niaga</u>					
	a. Rumah Tangga A	10	505	758	1010	1515
	b. Rumah Tangga B	10	505	1010	1515	2020
	c. Instansi Pemerintah	10	758	1010	1263	1768
II.	<u>Niaga</u>					
	a. Niaga Kecil	20	-	1515	2273	2525
	b. Niaga Besar	20	-	2273	3030	4040
III.	<u>Industri</u>					
	a. Industri Kecil	20	-	1515	2525	3535
	b. Industri Besar	20	-	2525	4040	5050
IV.	<u>Sosial</u>					
	a. Sosial Umum	30	-	-	-	404
	b. Sosial Khusus	10	404	505	758	1010

Sumber Data : Perusahaan daerah Air Minum Kabupaten Lumajang 2000

Tabel 3.3 : Tarif Air Minum untuk Wilayah Pedesaan

No	Jenis Pelanggan	Minimum Pemakaian	Tingkat Pemakaian Air (Meter ³)			
			0-10	10-20	21-30	>31
I.	Non Niaga					
	a. Rumah Tangga A	10	225	335	450	675
	b. Rumah Tangga B	10	225	450	675	900
	c. Instansi Pemerintah	10	335	450	560	785
II.	Niaga					
	a. Niaga Kecil	20	-	675	1010	1125
	b. Niaga Besar	20	-	1010	1350	1800
III.	Industri					
	a. Industri Kecil	20	-	675	1125	1575
	b. Industri Besar	20	-	1125	1800	2250
IV.	Sosial					
	a. Sosial Umum	30	-	-	-	180
	b. Sosial Khusus	10	180	225	335	450

Sumber Data : Perusahaan daerah Air Minum Kabupaten Lumajang 2000

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kegiatan Praktek Kerja Nyata (PKN) yang dilaksanakan tanggal 17 Juni 2000 sampai dengan 15 Agustus 2001 pada PDAM Lumajang, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kegiatan yang dilakukan di bagian hubungan langganan meliputi :
 - a. Pengisian Surat Permohonan Langganan (SPL) artinya surat yang berisikan permohonan dari calon pelanggan untuk menjadi pelanggan air minum pada PDAM
 - b. Pemasangan sambungan baru
 - c. Pembacaan dan pencatatan meter air yang telah dikonsumsi oleh pelanggan ke dalam DSML
 - d. Pembuatan rekening yang telah ditetapkan kemudian bagian rekening menyelesaikan perhitungan
 - e. Penagihan yang dilakukan melalui bank, kantoryang sekaligus merupakan laporan bagi pelanggan yang rekeningnya menunggak dan PDAM akan memutuskan sambungan.
2. Pelaksanaan administrasi pelayanan penjualan pada PDAM meliputi
 - a. Pengisian surat permohonan menjadi pelanggan (SPL) oleh pelanggan
 - b. Pembacaan meter air
 - c. Pembuatan rekening
 - d. Penagihan

Kegiatan PKN dilakukan secara tidak langsung yaitu menerima penjelasan, pengarahan dan petunjuk-petunjuk mengenai hal-hal yang berhubungan dengan administrasi pelayanan jasa

DAFTAR PUSTAKA

- Alex. S. Nitisemito, 1984, **Marketing**, Ghalia Indonesia : Jakarta
- Basu Swastha, DN dan Irawan, 1985, **Manajemen Pemasaran Modern**,
Edisi Liberty : Yogyakarta
- M. Manullang, 1985, **Dasar-Dasar Manajemen**, Ghalia Indonesia :
Jakarta
- Moenis, 1992, **Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia**, Cetakan I,
Bumi Aksana
- Sondang P. Siagian, 1992, **Kerangka Dasar Umum Administrasi**,
Rineka Cipta : Jakarta
- The Liang Gie, 1983, **Manajemen Perkantoran**



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM

JALAN JEND. ACHMAD YANI NO. 21 882123 - FAX. 882988

LUMAJANG - 67311

Lumajang, 22 Mei 2000

Nomor : 072/207/434.81/2000
Sifat : Penting
Lampiran : ---
Perihal : Kesiediaan menjadi tempat
Praktek Kerja Nyata (PKN)

K e p a d a
Yth. Sdr. Pembantu Dekan I
Fakultas Ekonomi
Universitas Jember
di
J E M B E R

Berdasarkan surat Saudara tanggal 4 Mei 2000 Nomor : 1499/J25.1.4/P 6/2000 perihal tersebut pada pokok surat, maka bersama ini diberitahukan bahwa pada dasarnya kami tidak keberatan menerima Mahasiswa Fakultas Ekonomi UNEJ (Universitas Jember) dalam rangka pelaksanaan Praktek Kerja Nyata yang akan dimulai Bulan Juli sampai dengan Agustus 2000, dengan ketentuan harus mematuhi segala peraturan yang ada di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Lumajang.

Demikian untuk menjadikan periksa.

DIREKTUR UTAMA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
KABUPATEN LUMAJANG



510 061 464



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI

Jl. Jawa (Tegalboto) No. 17 Kotak Pos 125 - ☎ Dekan (0331) 332150 (Fax.) - T.U. 337990
Kampus Bumi Tegal Boto Jember 68121 - Jatim

Nomor : 499/J25.1.A/P 61 2000

Jember, 4 Mei 2000

Lampiran :
Perihal : **Kesediaan Menjadi Tempat PKN
Mahasiswa Fak. Ekonomi UNEJ**

Kepada : Yth. Direktur Perusahaan Daerah
Air Minum Lumajang
di-
LUMAJANG

Bersama ini dengan hormat kami beritahukan, bahwa guna melengkapi persyaratan kelulusan dalam mengakhiri studi pada pendidikan Program Diploma III Ekonomi para mahasiswa diwajibkan melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN).

Sehubungan dengan ini, kami mengharap kesediaan Instansi yang Saudara pimpin untuk menjadi obyek atau tempat PKN. Adapun mahasiswa yang akan melaksanakan kegiatan tersebut adalah :

No.	N a m a	NIM	Bidang Studi
1.	WITYOWATI	97-007	Adm. Perusahaan
2.	HENI ASTUTI	97-153	Adm. Perusahaan
3.	IKA SEPTI	97-303	Adm. Perusahaan

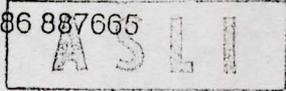
Adapun pelaksanaan Praktek Kerja Nyata tersebut pada bulan :

JULI - AGUSTUS 2000

Kami sangat mengharapkan jawaban atas permohonan tersebut dan sekiranya diperlukan persyaratan lainnya kami bersedia memenuhi.

Atas perhatian dan pengertian Saudara, kami menyampaikan terima kasih.





SURAT KETERANGAN UNTUK MELAKUKAN SURVEY / KKN / PKL

NOMOR : 072 / 302 / 434.62 / 2000.

- Berdasarkan : Surat keterangan untuk melakukan Survey / Research dari DEKAN FAK. EKONOMI UNIVERSITAS JEMBER, TANGGAL 4 MEI 2000
NOMOR : 499/125/I.4/P.6/2000.
- Dengan ini kami tidak keberatan dilakukan Survey oleh Sdr. :
- Nama : WITYOWATI. (MHS. D. III FAK. EKONOMI UNIV. JEMBER).
- Alamat : JL. JAWA (TEGAL BOTO) NO. 17 JEMBER.
- Thema / Judul : KKN " PELAKSANAAN ADMINISTRASI PENJUALAN DALAM UPAYA PENINGKATAN VOLUME PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) LUMAJANG ".
- Tempat dilakukan : PDAM KAB. LUMAJANG.
- Waktunya Survey : 3 (TIGA) BULAN TERHITUNG TANGGAL SURAT DIKELUARKAN
- Pengikut : _____

Adapun Ketentuan - Ketentuan sebagai berikut :

- Dalam jangka waktu 1 x 24 jam setelah tiba ditempat yang dituju, diwajibkan melaporkan kedatangannya ke Camat dan Kepolisian setempat
- Mentaati ketentuan - ketentuan yang berlaku pada Daerah Hukum setempat
- Menjaga tata tertib, ketentraman, kesopanan dan kesusilaan serta menghindari pernyataan-pernyataan baik secara lisan atau tulisan atau lukisan yang dapat melukai / menyinggung perasaan atau menghina agama, bangsa dan negara dari suatu golongan penduduk
- Tidak diperkenankan menjalankan kegiatan-kegiatan diluar ketentuan yang telah ditetapkan sebagaimana tersebut diatas
- Setelah berakhirnya Survey/Research yang bersangkutan diwajibkan terlebih dahulu melaporkan kepada pejabat Pemerintah setempat sebelum meninggalkan daerah penelitian
- Dalam jangka waktu 1 (satu) bulan setelah selesai dilakukan Survey diwajibkan memberikan laporan tentang hasil-hasil penelitian
- Surat keterangan ini akan dicabut dan dinyatakan tidak syah/berlaku lagi apabila ternyata pemegang Surat Keterangan ini tidak mematuhi ketentuan tersebut diatas.

Lumajang, tgl. 19 MEI 2000.

REKOMENDASI YTH.

- Sdr. DANDIM 0821 Lumajang
- Sdr. KAPOLRES Lumajang
- Sdr. Ketua. BAPPEDA Tingkat II Lumajang
- Sdr. Dir. PDAM Kab. Lumajang
- Sdr. Camat Lumajang
- Sdr. Yang bersangkutan
- Sdr. A r s i p.



KEPALA KANTOR SOSIAL POLITIK
KABUPATEN DATI II LUMAJANG

Drs. FATCHURROHIM
Pembina
NIP. 510 047 131



PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM

JALAN JEND. ACHMAD YANI NO. 21 ☎ 882123 - FAX. 882988

LUMAJANG - 67311

SURAT KETERANGAN

Nomor : 072/060/434.71/2001

Yang bertanda tangan dibawah ini :

N a m a : Drs. ROESNADI
J a b a t a n : Direktur Utama PDAM Kabupaten Lumajang

menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

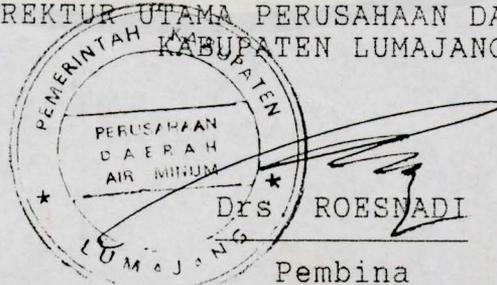
N a m a : WITYOWATI
N I M : 97 - 007
Fakultas : Ekonomi - Universitas Jember (UNEJ)
Program Studi : Administrasi Perusahaan

Saudara tersebut benar - benar pernah melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN) PDAM Kabupaten Lumajang terhitung mulai tanggal 17 Juli 200 s/d 12 Agustus 2000.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Lumajang, 8 Pebruari 2001

DIREKTUR UTAMA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
KABUPATEN LUMAJANG



**PEMERINTAH KABUPATEN DAERAH TINGKAT II LUMAJANG
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM**

Jl. Jend. Achmad Yani No. 21 Telp. (0334) 882123 Fax 882988

LUMAJANG

SURAT PERMOHONAN MENJADI PELANGGAN AIR MINUM

1. Nomor Reg. : SPL (muka)
2. Tanggal :

1. Nama Lengkap Pemohon :
2. Alamat Rumah / Wilayah :
3. Pekerjaan :
4. Jumlah penghuni persil : orang
Tetap :
Tidak tetap :
5. Air digunakan untuk kebutuhan :
6. Air yang kami butuhkan tidak untuk diperjual belikan
7. Penagihan rekening air setiap bulan dibayar di :

Catatan :

- Harap diisi dengan jelas/sebenarnya.
- Hindari coretan, kalau terdapat havap diparaf.

Mengetahui :
Direktur Perusahaan Air Minum
Kabupaten Daerah Tingkat II Lumajang.

Lumajang,
Pemohon,

Drs. ROESNADI
NIP. 510 051 464

PERNYATAAN PEMOHON

NAMA LANGGANAN :
ALAMAT :

- Saya setuju dengan biaya :
- Jika kemudian hari timbul sengketa mengenai hak milik tanah maupun bangunan hingga mengakibatkan pipa-pipa persil harus dibongkar maka hal ini diluar tanggung jawab PDAM dan pemohon tidak menuntut kerugian pipa.
- Setuju dan tidak menggugat bila pipa saluran kami dengan pipa dinas yang dipasang di..... setelah dipasang menjadi milik PDAM dan PDAM berhak memperluas maupun menghubungkan baru saluran air minum tersebut.
- Jika kemudian terjadi perubahan jaringan pipa dalam persil yang tidak sesuai gambar yang telah diijinkan, maka sambungan pipa dinas dapat dicabut tanpa dapat kami menuntut ganti kerugian dalam bentuk apapun.
- Pemohon berjanji akan mematuhi segala peraturan, umum dan peraturan pelaksanaan serta yang ditetapkan PDAM.
- Jika kemudian hari terjadi kehilangan pipa, water meter dan peralatan lainnya menjadi tanggungan pelanggan.

Lumajang,.....

Pemohon

SURAT PERNYATAAN HUTANG

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama :
Pekerjaan :
Alamat :

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama :
Pekerjaan :
Alamat :

Tidak dapat membayar tunai biaya pemasangan air minum dan akan melunasi biaya (hutang) tersebut diangsur selama ~~10~~ (sepuluh) bulan.

4 Empat

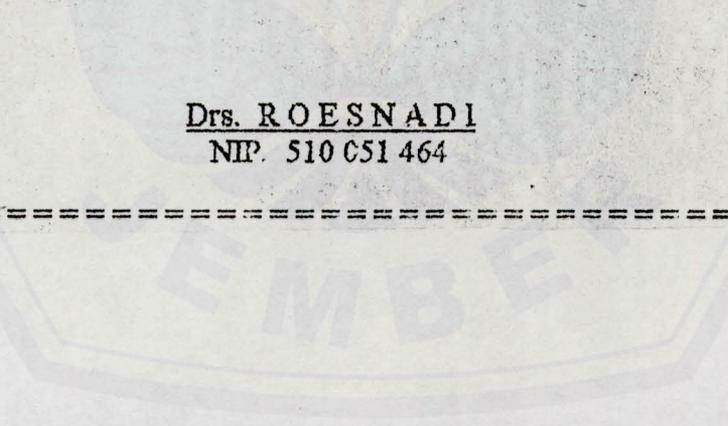
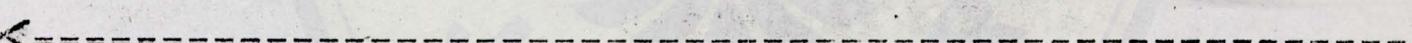
Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya dan apabila tidak melaksanakan, kami bersedia dikenai sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Mengetahui,
Ka. Bag. Langg / Ka Unit

Lumajang,
Yang membuat pernyataan
Materai

Mengetahui
DIREKTUR UTAMA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
KABUPATEN DAERAH TINGKAT II LUMAJANG

Drs. ROESNADI
NIP. 510 051 464





PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
 PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
 Jl. Jend. Achmad Yani No. 21 Tlp. 882123
 LUMAJANG - 67311

KARTU PENCAJAPAN METER AIR

Nomor / SA / Blok :
 Nama :
 Alamat :
 Meteran Nomor : UK M. Air

Bulan	Tgl.	Angka Meter	Penakajian Air	P a r s f	
				Pelugas	Langganan
10					
Januari					
Februari					
Maret					
April					
Mai					
Juni					
Juli					
Agustus					
September					
Oktober					
November					
Desember					

CATATAN : Kartu ini harus disimpan baik-baik, ditunjukkan





PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
Jl. Jend. Achmad Yani No. 21 Telp. 882123
LUMAJANG - 67311

KARTU PEMBAYARAN METER AIR

Nomor / SA. / Blok :
Nama :
Alamat :
Meteran Nomor : UK M. Air

Bulan 20	Tgl.	Angka Meter	Pemakaian Air	Paraf	
				Petugas	Langgatan
Januari					
Pebruari					
Mare					
April					
Mai					
Juni					
Juli					
Agustus					
September					
Oktober					
Nopember					
Desember					



PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
 JALAN A. YANI NO. 21 TELP. (0334) 82123

PDAM - LMJ

Digital Repository Universitas Jember

LOK :

AND
 LAMA

PEMAKAIAN

PEMAKAIAN	KLASIFIKASI HARGA AIR (M3)				JUMLAH HARGA AIR	JASA PE-MELIHARAAN	JUMLAH YANG HARUS DIBAYAR
	0 - 10	11 - 20	21 - 30	31 - 40			

NOMOR REKENING :

REKENING BLN :

BUKTI PEMBAYARAN

PDAM KAB. LUMAJANG
 Direktur Utama,

Dir. Bid Umum & Keu PDAM
 Kab. Lumajang

PENTINGAN SAUDARA
 EMPERHATIKAN
 DIBALIK INI

NIP.

T970118



PEMERINTAH KABUPATEN DATI II LUMAJANG
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
 JALAN A. YANI NO. 21 TELP. (0334) 882123
LUMAJANG



GOL. KONS :

020585

NOMOR REKENING :

REKENING BLN :

BUKTI PEMBAYARAN

PDAM KAB. LUMAJANG
 Direktur Utama

Dir Bid. Adm & Keu PDAM
 Kab. Lumajang

PENTINGAN SAUDARA
 EMPERHATIKAN
 DIBALIK INI

NIP

CV. TAMAN CITRA MANDIRI

M980519



Digital Repository Universitas Jember
PEMERINTAH KABUPATEN DAERAH TINGKAT II LUMAJANG
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM

Jalan Jend. Achmad Yani No. 21 Telp. 82123

LUMAJANG - 67311

no : 690/ /434.81/19

kat : Penting

jumlah : 1 (Satu) berkas

hal : Tagihan rekening Air Minum

Lumajang,

Kepada

Yth. Sdr. _____

di _____

Bersama ini kami kirimkan daftar tagihan rekening air minum saudara untuk pemakaian / tagihan bulan : _____ s/d _____ guna mendapatkan penyelesaian.

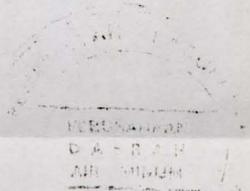
Adapun jumlah tagihan rekening air minum saudara sebesar Rp. _____

TERBILANG : _____

Demikian tagihan ini disampaikan dan atas perhatian serta kerja samanya diucapkan terima kasih.

A.n. DIREKTUR UTAMA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
KABUPATEN DAERAH TINGKAT II LUMAJANG
DIREKTUR BIDANG ADM. & KEUANGAN

Disampaikan Kepada Yth. : _____



Drs. MILIONO

LAPORAN JUMLAH SAMBUNGAN LANGGANAN

SELAMA BULAN :

W I L A Y A Y A H	Jumlah sambungan aktif s/d awal bulan ini	Sambungan langganan baru	Penutupan sambungan langganan	Penyambungan kembali langganan	Jumlah sambungan
<u>LUMAJANG</u> :					
<u>LANGSUNG</u> :					
<u>UMUM</u> :					
<u>BOJONEGORO</u>					
<u>LANGSUNG</u> :					
<u>UMUM</u> :					
<u>SURABAYA</u>					
<u>LANGSUNG</u> :					
<u>UMUM</u> :					
<u>BLORA</u>					
<u>LANGSUNG</u> :					
<u>UMUM</u> :					
<u>BOYOLALI</u>					
<u>LANGSUNG</u> :					
<u>UMUM</u> :					
U M L A H					

Lumajang,
Dibuat oleh :

Asi Pelayan langganan,

LABORAN JUMLAH SAMBUNGAN LANGGANAN

SELAMA BULAN :

WILAYAYAH	Jumlah sambungan aktif s/d awal bulan ini	Sambungan langganan baru	Penutupan sambungan langganan	Penyambungan kembali langganan	Jumlah sambungan
<u>LUMAJANG :</u>					
<u>LANGSUNG :</u>					
<u>UMUM :</u>					
<u>KODONO :</u>					
<u>LANGSUNG :</u>					
<u>UMUM :</u>					
<u>SIRIAN :</u>					
<u>LANGSUNG :</u>					
<u>UMUM :</u>					
<u>BAH :</u>					
<u>LANGSUNG :</u>					
<u>UMUM :</u>					
<u>BOJOSO :</u>					
<u>LANGSUNG :</u>					
<u>UMUM :</u>					
<u>JMLAH</u>					

Lumajang,
Dibuat oleh :

Asi Pelayan langganan,

PEKERINTAH KABUPATEN DAERAH TINGGAT III LUMAJANG
 PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
 Jl. Jend. A. Yani Nomor 21 Telp. 82123
 L U M A J A N G

LABBRAN JUMLAH SAMBUNGAN LANGGAMAN

SELAMA BULAN :

W I L A Y A Y A H	Jumlah sambungan aktif s/d awal bulan ini	Sambungan langganan baru	Penutupan sambungan langganan	Penyambungan kembali langganan	Jumlah sambungan
<u>LUMAJANG :</u>					
SAMBUNGAN LANGSUNG :					
UMUM :					
<u>KODONG</u>					
SAMBUNGAN LANGSUNG :					
UMUM :					
<u>ASIRIAN</u>					
SAMBUNGAN LANGSUNG :					
UMUM :					
<u>LABAH</u>					
SAMBUNGAN LANGSUNG :					
UMUM :					
<u>NUYOSO</u>					
SAMBUNGAN LANGSUNG :					
UMUM :					
<u>J U M L A H</u>					

Lumajang,
Dibuat oleh :

PEMERINTAH KABUPATEN DAERAH TINGKAT II LUMAJANG
 PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
 Jl. Jend. A. Yani No. 21 Telp. S21.23
 LUMAJANG

LAFORAN AIR MINUM YANG DIPRODUKSI DAN DIDISTRIBUSIKAN

19.....

URAIAN	LUMAJANG		PASIRIAN		ALANAH/RANCOSO		JUMLAH
	BULAN INI	s/d BULAN INI	sy/ALANAH	s/d BULAN INI	BULAN INI	s/d BULAN INI	
AIR YANG DIPRODUKSIAN AIR YANG DIPRODUKSIAN DE AN METERAN INDUK AIR YANG DAPAT DIPERTANG G JAWABAN DIACA DALAM METER AIR YANG TIDAK DAPAT DIPER BANGGUNG JAWABAN I ----- III)	m ³						

	m ³						

	m ³						

Lumajang,

Dibuat Oleh :
 Ka. Sie Pelayanan Langganan,

PEMERINTAH KABUPATEN DAERAH TINGKAT II LUMAJANG
 PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
 Jl. Jend. A. Yani No. 21 Telp. 82123
 LUMAJANG

LAPORAN AIR MINUM YANG DIPRODUKSI DAN DIDISTRIBUSIKAN

19.....

URAIAN	LUMAJANG		PASIRIAN		ALAMAH/RANCOSO		JUMLAH
	BULAN INI	s/d BULAN INI	BULAN INI	s/d BULAN INI	BULAN INI	s/d BULAN INI	
AIR YANG DIPRODUKSIKAN	m ³						
AIR YANG DIPRODUKSIKAN DENGAN METERAN INDUK	m ³						
AIR YANG DAPAT DIPERTANGGUNG JAWABKAN DI-ACA DALAM METER	m ³						
AIR YANG TIDAK DAPAT DIPERTANGGUNG JAWABKAN	m ³						
(I ----- III)							

Lumajang

Dibuat Oleh :
 Dra. Sie Pelayan Langganan

KARTU KONSULTASI
BIMBINGAN PRAKTEK KERJANYATA FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER

Nama : WITYOWATI
 Nomor Mahasiswa : 970803101007
 Program Pendidikan : D3 EKONOMI
 Program Studi : Administrasi Perusahaan
 Judul Laporan : ^{Pelayanan} PELAKSANAAN ADMINISTRASI PENJUALAN DALAM UPAYA PENINGKATAN VOLUME PELANGGAN PADA PDAM CABANG LUMAJANG
 Pembimbing : Drs Budi Nurhardjo
 Tgl. Persetujuan : Mulai dari : 19 s/d. 19.....

No.	Konsultasi pada tgl	Masalah yang dibicarakan	Tanda tangan Pembimbing
1	24/ 2000	Bab I	1
2	10	-- Tugas + Jangle wabir	2
3			3
4		Bab II - ke	4
5		Bab III - Tarif	5
6			6
7		Bab IV - Lampiran dg	7
8		Lampiran dg buku di	8
9		prelebur	9
10			10
11	13/ 2000	ke bab 5	11
12	12	Graph & gambar	12
13		Graph lampiran	13
14			14
15			15
16			16
17			17
18			18
19			19
20			20