



KEGIATAN PELAYANAN PADA DIVISI PELAYANAN DAN PEMASARAN TERHADAP PELANGGAN PDAM TIRTA KAMUNING

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

LIA NURYULIANI



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies



PROGRAM STUDI KOMUNIKASI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2020



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan Laporan Akhir dengan judul Kegiatan Pelayanan Pada Divisi Pelayanan dan Pemasaran Terhadap Pelanggan PDAM Tirta Kamuning adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2020

Lia Nuryuliani
J3A117164



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies



RINGKASAN

LIA NURYULIANI. J3A117164. 2020. Kegiatan Pelayanan Pada Divisi Pelayanan dan Pemasaran Terhadap Pelanggan PDAM Tirta Kamuning. *Service Activities In The Service And Marketing Division To The Customer PDAM Tirta Kamuning*. Dibimbing Oleh LEONARD DHARMAWAN

Berbagai aspek kebutuhan hidup masyarakat yang semakin meningkat, maka dibutuhkan suatu perusahaan yang dapat memenuhi kebutuhannya. PDAM Tirta Kamuning merupakan perusahaan daerah yang bergerak dalam pendistribusian air bersih guna memenuhi kebutuhan dan meningkatkan taraf kesehatan masyarakat Kabupaten Kuningan.

Laporan akhir ini bertujuan untuk menjelaskan ruang lingkup Divisi Pelayanan dan Pemasaran, proses pelayanan terhadap pelanggan dan hambatan serta solusi yang dilakukan oleh Divisi Pelayanan dan Pemasaran PDAM Tirta Kamuning. Penyusunan laporan akhir ini berdasarkan pengumpulan data yang diperoleh secara langsung pada saat Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang berlokasi di Jalan RE Martadinata No. 527, Ancaran, Kecamatan Kuningan, Kabupaten Kuningan, Jawa Barat.

Data diperoleh pada saat Praktik Kerja Lapangan yang berlangsung selama dua bulan terhitung sejak tanggal 17 Juni 2019 sampai 09 Agustus 2019. Adapun data yang digunakan dalam menyusun laporan akhir ini, yaitu data primer dan data sekunde. Instrumen yang digunakan adalah *smartphone*, *laptop*, kamera, dan alat tulis menulis. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan observasi, wawancara, partisipasi aktif, studi pustaka dan dokumentasi.

Pada struktur organisasi PDAM Tirta Kamuning terdapat Divisi Pelayanan dan Pemasaran. Divisi Pelayanan dan Pemasaran berfungsi sebagai divisi penyelenggara kegiatan pelayanan yang berhubungan langsung dengan pelanggan.

PDAM Tirta Kamuning mempunyai empat klasifikasi pelanggan dalam proses pelayanan yang dilakukan oleh Divisi Pelayanan dan Pemasaran. Pelayanan adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan orang lain yang dilakukan oleh perusahaan dengan maksimal sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Saat proses pelayanan tentunya Divisi Pelayanan dan Pemasaran mendapatkan hambatan seperti mengenai media sosial yang kurang terkelola, sumber air baku, tinta rol pembuat kartu id habis, fasilitas yang kurang menunjang, kesalahpahaman antara petugas dan pelanggan serta sumber daya manusia. Hambatan-hambatan tersebut tentu memiliki solusi yang dapat membuat proses pelayanan menjadi lancar kembali.

Kata Kunci: Pelayanan, Divisi Pelayanan dan Pemasaran, PDAM Tirta Kamuning



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2020
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah; dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



KEGIATAN PELAYANAN PADA DIVISI PELAYANAN DAN PEMASARAN TERHADAP PELANGGAN PDAM TIRTA KAMUNING

LIA NURYULIANI



Laporan Akhir
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya pada
Program Studi Komunikasi

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2020**

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Penyaji pada ujian laporan akhir: Stella Sabrina, M.I.Kom

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Judul Laporan Akhir : Kegiatan Pelayanan Pada Divisi Pelayanan dan Pemasaran Terhadap Pelanggan PDAM Tirta Kamuning

Nama : Lia Nuryuliani
NIM : J3A117164

Disetujui oleh

Pembimbing : Leonard Dharmawan, S.P., M.Si
NIP. 20181119 860529 1 001



Diketahui oleh
Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Ketua Program Studi : Dr. Ir. Wahyu Budi Priatna, M.Si
NIP. 19670410 199103 1 001

Dekan : Dr. Ir. Arief Darjanto, DipAgEc, M.Ec
NIP. 19610618 1986091001

Tanggal Ujian:
(03 Juli 2020)

Tanggal Lulus:
(25 Juli 2020)