



## 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