

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendidikan kurikulum Merdeka belajar-Kampus Merdeka (MBKM) telah memberikan kebebasan kepada mahasiswa serta fleksibel dalam menentukan jalur belajar merdeka. Dan untuk mahasiswa di semester tujuh program studi bisnis digital, fakultas ekonomi dan bisnis, Institut Sains dan Bisnis (ISB) Atma Luhur membuka tiga pilihan MBKM di tahun 2023 ini, yang pertama ada program magang, kedua ada program penelitian dan yang ketiga ada program kewirausahaan. Dan dari ketiga program yang diadakan sebagai pilihan MBKM, disini program yang penulis pilih adalah program magang, Karena dengan program magang ini saya berharap dapat pengalaman bekerja, serta mendapatkan relasi dan dapat meningkatkan skill dari penulis sendiri. Dan penulis memilih magang di Perusahaan daerah air minum (PDAM), PERUMDAM Tirta Bangka yang terletak di Jl. PDAM Tirta Bangka No.001, Parit Padang, Sungailiat, Kabupaten Bangka, Kepulauan Bangka Belitung.

Perumdam tirta bangka bergerak di bidang Perusahaan daerah air minum di wilayah Kota Sungailiat, Kabupaten Bangka, Perumda tirta bangka memiliki visi menjadikan salah satu perusahaan daerah air minum unggulan yang mandiri dan profesional. PDAM Perumdam Tirta Bangka adalah perusahaan yang mana seluruh atau Sebagian besar modalnya dimiliki oleh daerah Kabupaten Bangka. Sesuai peraturan bupati tentang organ dan kepegawaian Perusahaan umum daerah air minum tirta bangka, BAB I Tentang Ketentuan Umum, Pasal 1 ayat 4. Serta di BAB II tentang bagian kesatu yaitu Kedudukan pasal 2 ayat 1 yang berbunyi “Perumda Air Minum berkedudukan sebagai Badan Usaha Milik Daerah yang bergerak dibidang pengelolaan air minum yang bersih,sehat dan memenuhi syarat kesehatan bagi masyarakat dengan mengutamakan pelayanan dan kebutuhan masyarakat di daerah dan sekitarnya.” Selain pengelolaan air dan menyalurkan air

ke pihak pelanggan, PDAM tirta bangka juga memiliki usaha depot air minum isi ulang Reverse Osmosis berlabel “Mulya”, yang diresmikan pada tanggal 29 Juli 2021 di Sungailiat, Kabupaten Bangka. Harga penjualan air isi ulang per galon Rp. 4.000 jika diantar Rp. 6.000 dan jika plus galon adalah Rp. 52.000.

Dan penulis ditempatkan di ruang pelayanan pelanggan perumda air minum tirta bangka, lebih tepatnya yaitu menerima pengaduan pelanggan serta melayani pelanggan yang meminta informasi pemasangan baru ataupun yang melakukan pengaduan mengenai kebocoran pipa atau masalah kerusakan meteran dan keluhan pembayaran mahal. Seperti di judul laporan yang dicantumkan, disini penulis belajar mengenai customer relationship management yang diterapkan oleh Perumda air minum atau PDAM Tirta Bangka kepada para pelanggannya, baik pelanggan baru ataupun pelanggan yang sudah lama.

Suatu perusahaan atau organisasi melakukan berbagai aktivitas untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Upaya untuk mencapai tujuan itu, perusahaan harus dapat beroperasi secara lancar dan dapat mengkombinasikan semua sumber daya yang ada, sehingga dapat mencapai hasil dan tingkat laba yang optimal ataupun maksimal. Kelangsungan hidup perusahaan dipengaruhi oleh banyak hal antara lain profitabilitas perusahaan itu sendiri. Profitabilitas merupakan salah satu faktor untuk menilai baik buruknya kinerja perusahaan. Return On Asset (ROA) merupakan rasio profitabilitas yang digunakan untuk mengukur efektivitas perusahaan di dalam menghasilkan keuntungan dengan memanfaatkan total aktiva yang dimilikinya. (Barus & Ratio, 2013). Serta keberlangsungan sebuah perusahaan ditentukan oleh berbagai macam faktor, salah satunya adalah faktor eksternal. Faktor eksternal merupakan bagian dari luar perusahaan yang sulit dikendalikan oleh perusahaan bahkan krisis ekonomi secara makro dapat menyebabkan banyak perusahaan mengalami kebangkrutan sehingga perusahaan harus peka terhadap kondisi makroekonomi yang akan terjadi(Sulaksana, 2016).[1]

CRM (customer relationship management) itu sendiri adalah salah satu faktor eksternal karena CRM adalah suatu hal yang sangat penting bagi Perusahaan, karena dengan penerapan customer relationship management dengan baik maka akan menguntungkan Perusahaan dan pastinya suatu Perusahaan akan mendapatkan penilaian yang baik dari para konsumen atau pelanggan yang datang dan akan meningkatkan pendapatan Perusahaan serta kepercayaan pelanggan kepada Perusahaan akan bertambah.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dijelaskan dapat dirumuskan masalah-masalah berikut.

1. Bagaimanakah kontribusi yang didapatkan PDAM Tirta Bangka terhadap program magang yang telah dilaksanakan ?
2. Bagaimanakah kontribusi yang didapatkan penulis sebagai peserta magang terhadap program magang yang telah dilaksanakan ?
3. Bagaimanakah kontribusi yang didapatkan program studi bisnis digital terhadap program magang yang telah dilaksanakan ?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah yang saya ambil disini mengenai customer relationship management (CRM), adapun batasan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Pelanggan yang melakukan pengaduan di ruang pelayanan perumda tirta bangka.
2. Penerapan customer relationship management (CRM) di perumda tirta bangka.
3. Interaksi petugas dengan pelanggan yang melakukan pengaduan.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan

Berdasarkan paparan latar belakang di atas, dengan adanya laporan magang ini diharapkan dapat menambah pengalaman mahasiswa dalam dunia kerja, serta dapat menambah skill, wawasan serta relasi. Sesuai bidang yang ditempatkan seperti saya dapat belajar mengenai melayani pelanggan dengan baik dan harus bersikap seperti apa untuk menghadapi pelanggan, seperti dengan penuh kesabaran dan dengan nada bicara yang lembut tanpa adanya emosi. Penerapan customer relationship management yang diterapkan oleh perumda tirta bangka sudah bagus sehingga saya dapat belajar banyak mengenai pelayanan dan mengatasi pelanggan, hanya saja masih bersifat manual belum menyeluruh menggunakan kecanggihan teknologi yang ada.

Selain itu juga saya bertugas melakukan penginputan data pelanggan baru serta mendaftarkan keluhan pelanggan yang mana akan dilanjutkan ke pihak distribusi atau lapangan agar segera dikerjakan dan itu menggunakan web pass system. Dan ini juga adalah suatu pengalaman dan Pelajaran yang baru, yang saya dapatkan selama melakukan magang di perumda tirta bangka ini.

Diharapkan laporan ini bermanfaat serta menjadi contoh kedepannya bagi siapapun yang membaca ini sebagai referensi atau acuan pembuatan laporannya, karena ini sesuai dengan program studi bisnis digital, matakuliah digital marketing dengan materi tentang CRM atau Customer Relationship Management yang mana berarti jika penerapan CRM ini berhasil maka dengan ini kita bisa mempertahankan pelanggan yang lama dan akan menarik pelanggan yang baru serta akan mendapat penilaian kepuasan yang bagus dari para pelanggan sehingga itu semua adalah suatu hal yang menguntungkan untuk penilaian perusahaan kita atau untuk berkembangnya suatu bisnis yang sedang kita jalankan. Kepuasan serta kenyamanan para pelanggan atau konsumen adalah hal yang dijunjung tinggi dalam penerapan customer relationship management, maka itu semua akan mewujudkan loyalitas pelanggan atau konsumen tersebut.

Dan manfaat bagi Perusahaan adalah semoga ini menjadi suatu awal yang baik agar terus terjalin kerjasama serta hubungan yang baik antara pihak kampus ISB Atma Luhur khususnya fakultas ekonomi dan bisnis dengan Perumda Air Minum Tirta Bangka, Kabupaten Bangka supaya kedepannya agar saling membantu satu sama lain. Serta dengan adanya program magang ini peserta magang atau mahasiswa sangat membantu tugas para karyawan perusahaan yang meminta bantuan penyelesaian pekerjaan terhadap peserta magang dengan baik.

