

**LAPORAN KEGIATAN MAGANG**  
**PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT**  
**( CRM ) DI RUANG PELAYANAN PERUMDA AIR MINUM**  
**TIRTA BANGKA**



**Disusun Oleh**

**RIFKA RAHMATULLAH 2077500004**

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**INSTITUT SAINS DAN BISNIS ATMA LUHUR**

**2023/2024**

## Pengesahan Laporan Magang



INSTITUT SAINS DAN BISNIS ATMA LUHUR  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

### PENGESAHAN LAPORAN KEGIATAN MAGANG

Program Studi : Bisnis Digital  
Jenjang Studi : Strata 1 (S1)  
Judul : **Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Di Ruang Pelayanan PERUMDA Air Minum Tirta Bangka**

Oleh :

Rifka Rahmatullah 2077500004

Menyetujui,  
Pembimbing

Seno Hadi Saputro, M.M  
NIDN. 0215128201

Pangkalpinang, 08 Februari 2024  
Pembimbing Lapangan,

Erliza, S.E.

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Bisnis Digital,

Sarwindah, Kom, M.M  
NIDN. 0212068601

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Heneki, S.Kom, M.Kom  
NIDN. 0207049001

## ABSTRAK

*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 yaitu program magang, program penelitian dan program kewirausahaan. Dan dari ketiga program tersebut penulis memilih program magang di Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Bangka, PERUMDAM Tirta Bangka yang terletak di Jl. PDAM Tirta Bangka No.001, Parit Padang, Sungailiat, Kabupaten Bangka, Kepulauan Bangka Belitung. Disini penulis ditempatkan di ruang pelayanan bagian hubungan dan langganan (HUBLANG) yang menerima pengaduan pelanggan serta memberikan informasi kepada pelanggan yang berarti selalu berinteraksi dengan pelanggan. Dan tujuan peserta magang disini adalah untuk mempelajari cara penerapan Customer Relationship Management (CRM) seperti melakukan interaksi atau melayani pelanggan dengan baik dan ramah serta dengan kesabaran baik via telpon ataupun tatap muka langsung, penerapan selanjutnya adalah menyimpan data lengkap tentang semua pelanggan ke sistem yang bernama pass system, penerapan CRM lainnya dilayani via wa dan facebook PERUMDAM Tirta Bangka. Penerapan CRM yang dilakukan PERUMDAM Tirta Bangka tergolong masih kebanyakan manual atau konvensional, tetapi penerapan CRM PERUMDAM Tirta Bangka sudah baik sekali, sehingga peserta magang mendapatkan ilmu dan pengalaman yang sangat berarti. Selain bagi peserta magang, Perusahaan juga merasa terbantu dengan adanya program magang ini serta dapat menjalin kerjasama yang baik antara pihak Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Bangka dan pihak kampus peserta magang Institut Sains dan Bisnis Atma Luhur.*

**Kata kunci :** PERUMDAM, CRM, Pass System, HUBLANG

## ABSTRACT

*The Independent Learning - Independent Campus (MBKM) curriculum education has given students freedom and flexibility in determining their independent study path. And for students in the seventh semester of the digital business study program, faculty of economics and business, the Atma Luhur Institute of Science and Business (ISB) opens three MBKM options, namely internship programs, research programs and entrepreneurship programs. And of the three programs, the author chose the internship program at the Regional Public Company (PERUMDA) Tirta Bangka Drinking Water, PERUMDAM Tirta Bangka which is located on Jl. PDAM Tirta Bangka No.001, Parit Padang, Sungailiat, Bangka Regency, Bangka Belitung Islands. Here the author is placed in the relations and subscription service room (HUBLANG) which receives customer complaints and provides information to customers, which means always interacting with customers. And the aim of the interns here is to learn how to apply Customer Relationship Management (CRM), such as interacting or serving customers well and friendly and with patience either via telephone or face to face. The next application is to store complete data about all customers in a system called pass system, other CRM applications are served via WA and Facebook PERUMDAM Tirta Bangka. The CRM implementation carried out by PERUMDAM Tirta Bangka is still mostly manual or conventional, but the CRM implementation by PERUMDAM Tirta Bangka is very good, so that interns gain very meaningful knowledge and experience. Apart from the intern participants, the Company also felt helped by this internship program and was able to establish good cooperation between the Tirta Bangka Drinking Water Regional Public Company (PERUMDA) and the campus of the Atma Luhur Institute of Science and Business intern participants.*

**Keywords:** PERUMDAM, CRM, Pass System, HUBLANG



## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan Rahmat-Nya sehingga Laporan Magang yang berjudul Penerapan Customer Relationship Management (CRM) di PERUMDAM Tirta Bangka, Sungailiat Kabupaten Bangka dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Terima kasih kepada Bapak Seno Hadi Saputro, M.M. sebagai pembimbing utama yang telah membimbing dan memberikan pengarahan selama penulisan laporan magang ini.

Dan pada laporan magang ini sangat dimungkinkan masih ada kekurangan yang harus diperbaiki. Segala bentuk kritik dan saran akan dengan senang hati diterima dan diharapkan dapat membantu dalam penulisan laporan selanjutnya agar lebih baik lagi. Semoga Laporan Magang yang berjudul Penerapan Customer Relationship Management di PERUMDAM Tirta Bangka, Kabupaten Bangka dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembaca.

Dengan segala keterbatasan di dalam penulisan ini penulis menyadari bahwa laporan magang ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah mengabdikan doa hamba untuk mempermudah serta memperlancarkan dalam pengerjaan laporan magang ini hingga sampai selesai.
2. Kedua orang tua saya beserta keluarga besar saya yang selalu memberikan dukungan moral maupun materi dari awal masuk kuliah hingga sampai sekarang ini.
3. Karmila Dwi Adinda dan Bapak Yulianto yang telah membantu serta mendukung dalam proses mencari tempat magang hingga sampai sekarang.
4. Bapak Seno Hadi Saputro, M.M. yang telah menjadi dosen pembimbing saya.

5. Keluarga besar PERUMDA Air Minum Tirta Bangka terkhusus pegawai ataupun karyawan diruang pelayanan, yang telah banyak membantu dan menemani selama proses magang.
6. Teman magang saya Vivin Veny Faliza yang telah menemani, membantu dan mendukung selama dari proses magang hingga sampai selesai magang.
7. Teman – teman seperjuangan dari masa SMA (kekurai) hingga sekarang yang masih selalu mendukung.
8. Ratna dan Salimah yang selalu memberi dukungan dan nasihat.
9. Pemilik nomor induk mahasiswa 5012211109 yang telah menjadi sahabat saya dan tau suka dan duka saya selama empat tahun ini, walaupun sekarang kita sudah asing, tapi saya ucapkan terima kasih karena kau pernah menemani dan mendukung di dalam proses pendidikan dari SMA – Kuliah, semoga kita bisa segera baikan lagi, hehehe.
10. Dan terakhir kepada diri saya sendiri, terima kasih sudah bertahan sejauh ini dan sudah mau menyelesaikan laporan ini hingga selesai, walau banyak masalah lain yang mengganggu tapi yah, akhirnya ini selesai, Alhamdulillah.

Pangkalpinang, Februari 2024

Rifka Rahmatullah

## DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN MAGANG .....	ii
ABSTRAK .....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI .....	6
2.1 Customer Relationship Management .....	6
2.1.1 Customer.....	6
2.1.2 Relationship.....	9
2.1.3 Management .....	10
2.1.4 CRM .....	11
2.2 Pelayanan .....	16
2.2.1 Kriteria Pelayanan .....	20
2.2.2 Bentuk-bentuk Pelayanan.....	21
2.3 Layanan .....	22
2.4 Pass System.....	22
2.5 Analisis SWOT.....	27

BAB III ORGANISASI .....	29
3.1 Profil Perusahaan.....	29
3.2 Gambar Logo.....	34
3.3 Arti Logo .....	35
3.3.1 Arti Kata .....	35
3.3.2 Arti Lambang.....	35
3.4 Visi Misi .....	36
3.4.1 Visi.....	36
3.4.2 Misi.....	36
3.5 Struktur Organisasi.....	37
3.6 Cabang Pelayanan .....	39
3.7 Prestasi .....	40
BAB IV PEMBAHASAN.....	43
4.1 Kegiatan Magang .....	43
4.2 Jenis dan Bidang Pekerjaan Peserta Magang .....	48
4.3 Skedul Peserta Magang .....	50
4.4 Analisis SWOT Instansi Magang .....	52
4.5 Penerapan CRM .....	54
4.6 Inovasi perusahaan .....	55
4.7 Manfaat Bagi Perusahaan.....	55
4.8 Manfaat Bagi Peserta Magang .....	55
4.9 Manfaat Bagi Jurusan Bisnis Digital.....	56
BAB V PENUTUP.....	57
5.1 Kesimpulan .....	57



5.2 Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN.....	61

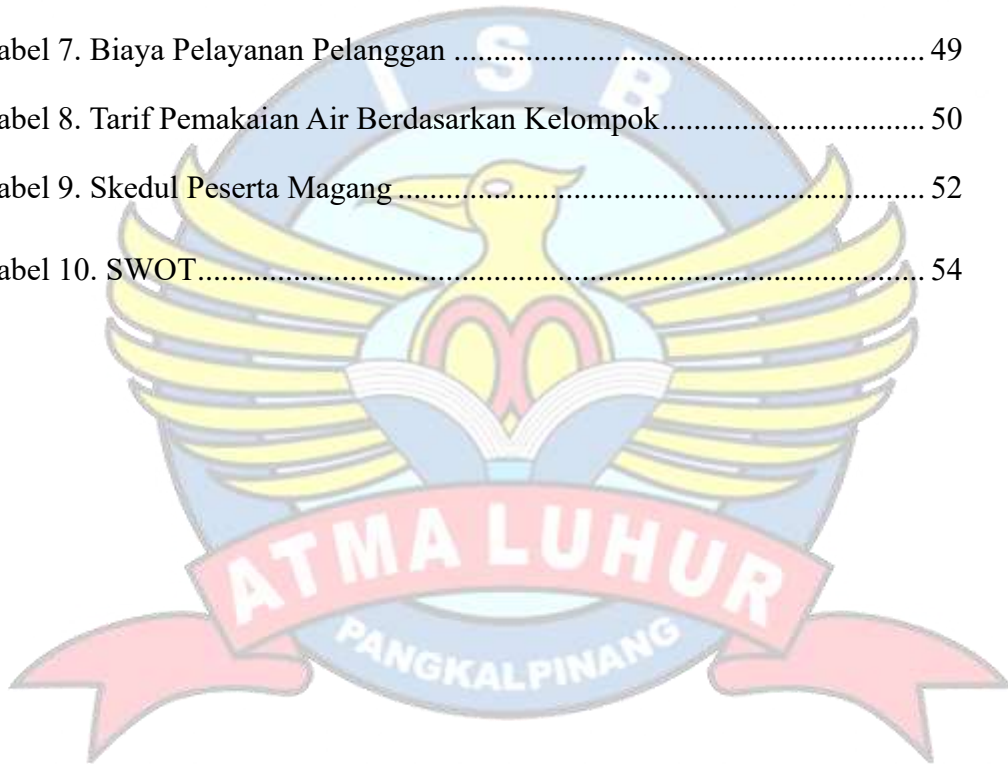


## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tampilan Pass System.....	23
Gambar 2. Tampilan Menu Pencatatan Meter.....	24
Gambar 3. Foto Lanjutan Menu Pencatatan Meter .....	24
Gambar 4. Foto Menu Keuangan Tagihan Air .....	25
Gambar 5. Foto Menu Pasang Baru .....	25
Gambar 6. Foto Menu Aksi Cepat Tanggap.....	26
Gambar 7. Foto Menu GIS/Pemetaan .....	27
Gambar 8. Foto Kantor PERUMDAM Tirta Bangka.....	29
Gambar 9. Lokasi PERUMDAM Tirta Bangka .....	30
Gambar 10. Foto Depo Air Minum Isi Ulang PERUMDAM .....	32
Gambar 11. Foto Logo .....	34
Gambar 12. Foto Penghargaan Bintang 4 tahun 2021 .....	41
Gambar 13. Foto Penghargaan Bintang 4 tahun 2022 .....	42
Gambar 14. Foto Ruang Pelayanan.....	44
Gambar 15. Foto Format Lembar Pengaduan.....	46
Gambar 16. Foto Contoh Pengaduan .....	47
Gambar 17. Foto Buku Rekap Pengaduan .....	48

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Daftar Pegawai Sesuai Tingkat pendidikan.....	32
Tabel 2. Menurut Status Kepegawaian.....	33
Tabel 3. Data Sumber Air Baku .....	34
Tabel 4. Data Pompa Distribusi .....	40
Tabel 5. Jadwal Kerja PERUMDA Air Minum Tirta Bangka .....	44
Tabel 6. Tarif Sambungan Baru Dinas .....	49
Tabel 7. Biaya Pelayanan Pelanggan .....	49
Tabel 8. Tarif Pemakaian Air Berdasarkan Kelompok.....	50
Tabel 9. Skedul Peserta Magang .....	52
Tabel 10. SWOT.....	54



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Log Book .....	61
Lampiran 2. Foto Kegiatan dan Hasil Tugas.....	79
Lampiran 3. Foto Visi Misi dan Struktur .....	90
Lampiran 4. Absensi.....	92
Lampiran 5. Kunjungan Dosen Pembimbing .....	99
Lampiran 6. Dokumentasi Bimbingan.....	100
Lampiran 7. Lembar Konsultasi.....	101

