BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Praktek Kerja Lapangan

Dewasa ini persaingan perusahaan semakin meningkat baik perusahaan negara maupun swasta. Adanya persaingan tersebut menuntut perusahaan harus secara cepat dan tepat dalam menentukan strateginya agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan perusahaan.

Perusahaaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu BUMD yang bergerak dibidang Pelayanan Air Minum kepada masyarakat di suatu wilayah tertentu. Tentunya keberadaan BUMD dalam memberikan perannya bagi perekonomian tidak diragukan lagi. Namun dengan adanya perubahan yang ketat dalam perekonomian, Era Sistem Informasi dan Global sekarang ini, BUMD seperti perusahaan swasta lainnya menghadapi tantangan yang lebih besar. Tantangan tersebut antara lain semakin tingginya tuntutan masyarakat akan kinerja yang lebih baik di masa mendatang. Dalam menghadapi tantangan tersebut BUMD diharapkan mampu mempertahankan kinerjanya dan mampu bersaing untuk itu harus meningkatkan efisien, efektifitas, kinerja dan produknya.

PDAM Kabupaten Kebumen merupakan salah satu bentuk BUMN yang memegang monopoli pemenuhan air diwilayah Kebumen. Tujuan pendiriannya adalah untuk memenuhi pelayanan dan kebutuhan akan air bersih bagi masyarakat dan merupakan salah satu sumber pendapatan daerah (Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomer 47 Tahun 1999).

Perusahaan diharapkan mampu untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Suatu perusahaan dikatakan berhasil jika kualitas pelayanan yang diberikan dan informasi mengenai PDAM menimbulkan suatu kepuasan terhadap pelanggan.

Fokus dari Organisasi pemerintah bukan pada pencapaian finalsial saja, namun lebih menitik beratkan pada pelanggan yang dalam hal ini adalah masyarakat. Dimana masyarakat merupakan konsumen yang perannya sangat penting sebagai pemegang kendali perusahaaan. Maka dari itu PDAM dituntut untuk menjalin fungsi sosial guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang

mana akan membawa konsekuensi terhadap eksistensi PDAM untuk jangka panjang.

Kualitas adalah tingkat mutu yang diharapkan dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Dengan demikian kepuasan dan ketidakpuasan merupakan perbandingan antara harapan pelanggan dan kenyataan dari kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan yang menjadi tujuan perusahaan agar selalu dipuaskan.

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan kepuasan menurut Garpesz (1997:34) dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.

Dari uraian diatas, masa dapat melihat pentinnya akan suatu pemenuhan kebutuhan pelanggan. Maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dan membuatan website mengenai **“ Analisis Proses Administrasi Keuangan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kebumen”.**

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

1. Belum adanya sistem informasi CRM yang berpusat pada pelanggan untuk mendukung kegiatan dministrasi dan promosi oleh bagian *marketing* PDAM Kebumen.
2. Belum adanya sistem infomasi yang mendukung promosi, Mesangan ulang kepada pihak konsumen sehingga menciptakan loyalitas kepada pelayanan PDAM Kebumen

1.3. Maksud dan Tujuan Praktek Kerja Lapangan

1.3.1. Maksud

1. Bagi Perusahaan

Laporan praktek kerja lapangan ini diharapkan bermanfaat sebagai bahan pertimbangan dan penentu langka-langkah demi kemajuan perusahaan tempat kerja lapangan.

2. Bagi Penulis

   Merupakan salah satu sarana untuk menerapkan ilmu dan pengetahuan yang diperoleh di bangku kuliah pada dunia kerja nyata.

3. Bagi Pembaca

   Laporan ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan analisis penelitian lebih lanjut dan sebagai bahan referensi bagi penulis yang mengambil amsalah yang sama.

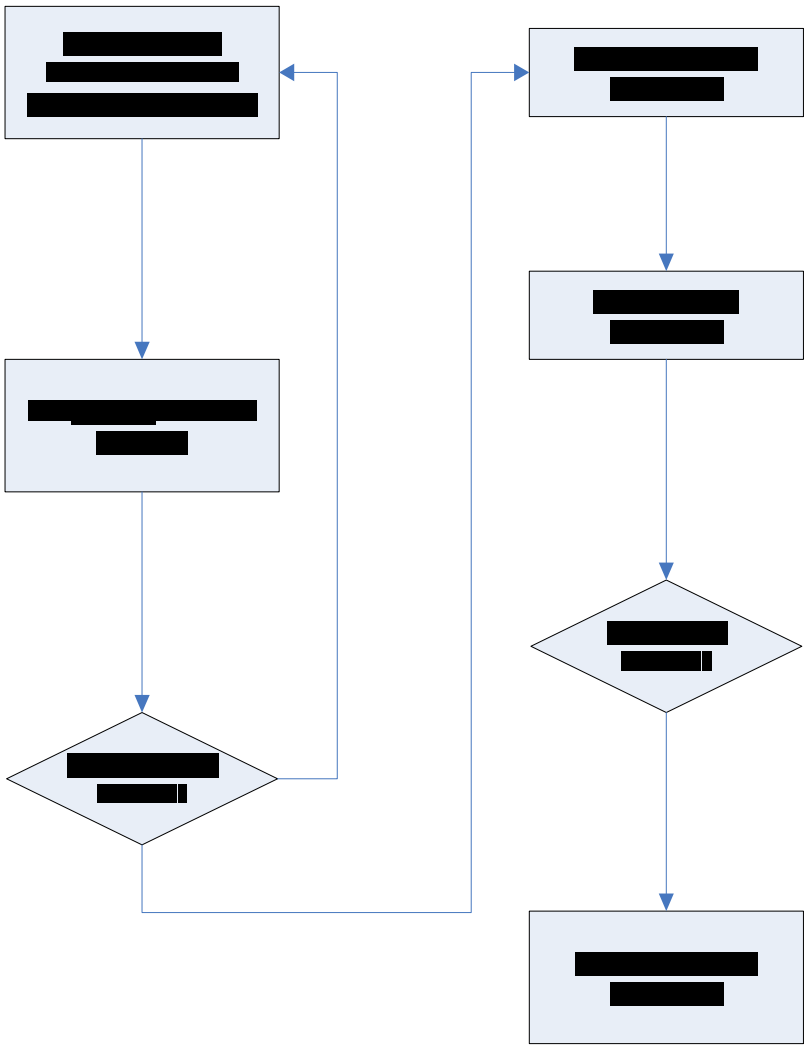
1.3.2. Tujuan

Adapun tujuan dari penyusunan Laporan Kuliah Kerja Lapangan ini antara lain:

1. Untuk membuat website perusahaan yang mana dapat menyampaikan informasi-informasi kepada pelanggan, dan karyawan yang bekerja di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kebumen.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas website terhadap pengunjung website yang akan dibuat.
3. Untuk mengetahui perkembangan-perkembangan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kebumen yang dicapai.

1.4. Metode Pengembangan Sistem

Metode atau paradigma perangkat lunak yang digunakan yaitu dengan metode *prototype* (Prototyping Paradigma) karena metode ini terdiri dari tahap-tahap yang memberikan kemudahan jika pada satu tahap tidak sesuai maka dapat kembali ke tahap sebelumnya serta pengujian dilakukan oleh pembuat atau programmer. Berikut dijelaskan metode yang digunakan:



1.5. Batasan masalah

Penelitian ini dibatasi pada Bagaimana menganalisis proses Administrasi Keuangan Pada Perusahaan daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kebumen".

- Subjek penelitian ini adalah Perusahaan daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kebumen, pengambilan data-data untuk menganalisis Bagian Administrasi Keuangan perusahaan.
- Praktek kerja lapangan ini hanya mengelola data pelanggan yang bekerja sama
  dengan pihak PDAM
- Analisis ini dibangun dengan menyesuaikan kebutuhan di PDAM Kebumen
- Analisis Proses ini mengunakan prosedur dan struktur database yang sudah ada.

1.6. Lokasi dan Waktu Praktek Kerja Lapangan

Praktek Kerja lapangani ini dilakukan di :

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kebumen, yang dimulai pada tanggal 11 Juli 2011 – 11 Agustus 2011, yang beralamat di Jl. Aroengbinang No.12 Kebumen Jawa Tengah

Keterangan	**Bulan**							
	Juli				**Agustus**			
	1	**2**	**3**	**4**	**1**	**2**	**3**	**4**
Pencarian Tempat penelitian								
Pengumpulan data								
Analisis Proses Administrasi Keuangan								
Penyusunan Laporan								
Bimbingan								