

LAPORAN PELAKSANAAN
MAGANG MANDIRI
Semester: 5 Tahun Akademik 2023/2024

PENERAPAN METODE CRM (*CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*) PADA
DIVISI PELAYANAN TEKNIS BARAT DI PDAM SURYA SEMBADA KOTA
SURABAYA



Disusun Oleh:

Nama : Muhammad Niqey Dzi Qolbin Saliem
NPM : 21032010230
Dosen Pembimbing : Enny Ariyani, S.T., M.T.

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2024

LEMBAR PENGESAHAN
MAGANG MANDIRI

“Penerapan Metode CRM (*Customer Relationship Management*) Pada Divisi Pelayanan Teknis Barat Di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya”

Semester: 5 Tahun Akademik 2023/2024

Disetujui Oleh,

Pembimbing Lapangan
PDAM Surya Sembada Kota Surabaya

Dosen Pembimbing


Irwana Hermana Umbas
NIP. 1.06.01423


Enny Arivani, S.T., M.T.
NIP. 197009282021212002

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Teknik Industri


H. Rusdhiryanto, MT.
NIP. 196502251992031001

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Swt, karena atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan kegiatan magang mandiri hingga menyusun laporan kegiatan magang mandiri Kampus Merdeka dengan judul “Penerapan Metode CRM (*Customer Relationship Management*) Pada Divisi Pelayanan Teknis Barat Di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya”. Penulisan laporan kegiatan magang ini dilakukan untuk memenuhi persyaratan kelulusan program MBKM serta sebagai pemenuhan persyaratan konversi sks.

Laporan ini disusun oleh penulis sesuai berdasarkan hasil kegiatan magang yang telah dilakukan selama satu semester di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dalam divisi Pelayanan Teknis Barat. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan dan penyusunan laporan magang, diantaranya:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga kegiatan magang ini dapat berjalan dengan lancar.
2. Kedua orang tua dan seluruh keluarga tersayang yang selalu senantiasa menasehati, membimbing, dan memberikan arahan yang baik serta selalu mendoakan saya.
3. Bapak Ir. Rusyidianto, MT., selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Enny Ariyani, S.T., M.T., selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing penyusun dalam menyelesaikan laporan magang mandiri ini.
5. Ibu Kinanti Resmi Hayati, S.Hum., M.A., selaku Dosen Wali yang telah memberikan nasehat, bimbingan, masukan beserta arahan selama ini.
6. Bapak Irwan Hermana Umbas selaku mentor dan pembimbing lapangan yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk membantu, mengarahkan, dan membimbing penulis selama program magang berlangsung di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
7. Seluruh karyawan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tak ternilai selama mengikuti kegiatan magang berlangsung.
8. Rekan – rekan magang Tim Pelayanan Teknis Barat yang saling membantu memberikan dukungan, semangat, dan bantuan demi kelancaran program magang.

Penyusun menyadari bahwa penulisan Laporan magang mandiri ini masih jauh dari sempurna, baik isi maupun penyajian. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun akan penyusun diterima dengan senang hati. Semoga laporan magang ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan semoga Tuhan YME memberikan rahmat kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penyusun.

Surabaya, 31 Desember 2023

Penyusun

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Magang.....	1
1.3 Manfaat Magang	1
1.4 Penelitian Topik Magang Mandiri.....	2
BAB II PROFIL PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA.....	3
2.1 Sejarah Berdirinya PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	3
2.2 Struktur Organisasi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	3
2.3 Visi dan Misi Perusahaan	3
2.4 Struktur Organisasi Pada Pelayanan Teknis Barat (PTB)	5
BAB III PELAKSANAAN MAGANG	6
3.1 Posisi/Kedudukan Kegiatan Magang	6
3.2 Macam-Macam Layanan yang Diberikan	6
3.3 Pembelajaran Hal Baru	6
3.3.1 Proses Operasi.....	6
3.3.2 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	7
3.3.3 Kualitas Pelayanan.....	7
3.3.4 Kepuasan Pelanggan	8
3.3.5 Pengembangan <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	8
3.3.6 Hasil dan Pembahasan	9
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	10
4.1 Kesimpulan	10
4.2 Saran.....	10
BAB V REFLEKSI DIRI	11
DAFTAR PUSTAKA	12

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.....	4
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Pelayanan Teknis Barat	5
Gambar 3.2 Proses Operasi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	6