

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Air adalah sumber kehidupan bagi semua makhluk hidup di dunia ini, termasuk manusia. Bagi manusia, air menjadi prioritas utama untuk menjalankan segala aktivitasnya. Menurut data Foogden dan Wood (2009), bahwa kebutuhan masyarakat dunia terhadap air berkisar 20 liter per hari, yang mana 4 liter untuk konsumsi dan sisanya untuk kebutuhan lainnya seperti memasak dan sebagainya. Ketersediaan air minum merupakan masalah yang dihadapi hampir di seluruh dunia. Menurut data UNICEF (2012), kualitas air yang rendah akan menurunkan probabilitas meninggalnya balita sebesar 1,3 juta per tahun. Dalam kaitannya dengan sumber pangan, air minum menjadi hal utama yang harus diperhatikan dan menjadi permasalahan termasuk di Indonesia. Menurut data Badan Pusat Statistik (2015), rata-rata air bersih di setiap kabupaten hanya tercapai 49% dan sisanya tak layak konsumsi. Permasalahan lainnya adalah permintaan air minum yang terus meningkat dihadapkan dengan ketersediaan air layak konsumsi yang kurang. Kurangnya air layak konsumsi ini akan mempengaruhi Indeks Pembangunan Manusia (IPM) karena berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan hidup masyarakat di suatu negara (Saputra & Nur, 2019). Ketersediaan air minum merupakan masalah yang dihadapi hampir di seluruh dunia. Tanpa air, manusia akan mengalami kesulitan dalam menjalani kehidupannya. Meskipun ketersediaan air di dunia sangat melimpah, tidak semua air yang ada di bumi dapat dikonsumsi oleh manusia karena sebagian besar merupakan air laut. Dengan peningkatan jumlah penduduk, kebutuhan akan air juga meningkat, sementara persediaan air bersih semakin berkurang. Oleh karena itu, penting untuk melakukan pengelolaan sumber daya air dengan baik agar dapat menghasilkan air yang telah diolah sesuai dengan standar kesehatan. Hal ini bertujuan agar air tersebut dapat dimanfaatkan oleh manusia secara efektif dan efisien.

PDAM Surya Sembada Kota Surabaya merupakan perusahaan yang berfokus pada penyediaan dan pelayanan air bersih. Masyarakat memiliki harapan untuk mendapatkan air yang memenuhi standar kebersihan. Untuk memastikan kebersihan air, perusahaan telah membangun instalasi pengolahan air yang bertugas mengolah air baku hingga menjadi air bersih yang siap didistribusikan kepada pelanggan dikelola oleh PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Pada tahun 2022, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya telah melayani 600.000 pelanggan. Di dalam itu masih terdapat sejumlah pelanggan yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Rata-rata tingkat keluhan dari pelanggan mencapai 10% dari total pelanggan pada setiap periode tertentu. Untuk mengatasi permasalahan ini, perlu dilakukan observasi untuk mengidentifikasi penyebab keluhan pelanggan dan meningkatkan kinerja seluruh karyawan dibidang pelayanan.

## 1.2 Tujuan Magang

Adapun tujuan dari magang mandiri ini antara lain :

1. Mengetahui layanan apa saja yang diberikan kepada masyarakat pada bagian Pelayanan Teknis Barat.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.
3. Memberikan masukan atau rekomendasi untuk meningkatkan pelayanan dan meminimalisir komplain dari pelanggan.

## 1.3 Manfaat Magang

Adapun manfaat dari program magang mandiri ini antara lain :

- a. Manfaat untuk Mahasiswa
  1. Mendapatkan pengalaman kerja secara langsung selama 5 bulan dengan bantuan pendamping lapangan yang berpengalaman.
  2. Meningkatkan *soft skill* dan *hard skill*.
  3. Memahami bagaimana tata cara komunikasi terhadap pelanggan secara langsung.
- b. Manfaat untuk PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
  1. Membantu kegiatan kerja karyawan yang berlangsung dilapangan pada Perencanaan Pasang Baru Sektor Barat.
  2. Mendapatkan masukan dari kendala yang ada pada Perencanaan Pasang Baru Sektor Barat.
  3. Perusahaan dapat mencari calon pegawai dengan melihat hasil kinerja dari peserta magang.

c. Manfaat untuk UPN “Veteran” Jawa Timur

1. Terjalannya kerjasama / hubungan baik antara Universitas dengan perusahaan tempat mahasiswa magang.
2. Universitas dapat meningkatkan kualitas lulusannya dengan pengalaman kerja pada saat magang.
3. Universitas akan lebih dikenal di dunia kerja.

**1.4 Penelitian Topik Magang Mandiri**

Adapun tujuan penulisan topik magang mandiri adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui semua kegiatan yang berlangsung selama pelaksanaan magang di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.
2. Menjadi sumber referensi untuk penititan kedepannya.
3. Menjadi syarat kelulusan program magang mandiri dan menjadi bahan referensi untuk evaluasi baik bagi perusahaan maupun Universitas.