

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Gambaran Umum PDAM “TIRTA MOEDAL” kota Semarang.

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang merupakan perusahaan milik Daerah (BUMD) yang bergerak di bidang pelayanan masyarakat yang menyediakan air bersih untuk masyarakat Kota Semarang. Secara geografis wilayah Kota Semarang terletak pada posisi astronomi di antara garis $6^{\circ}50'$ – $7^{\circ}10'$ Lintang Selatan dan garis $109^{\circ}35'$ – $110^{\circ}50'$ Bujur Timur sehingga Kota Semarang berada dilokasi perbukitan dan pesisir pantai. Menurut batas wilayah administratif kota semarang terbagi atas wilayah Barat berbatasan dengan Kabupaten Kendal, wilayah Timur berbatasan dengan Wilayah Kabupaten Demak, wilayah Utara berbatasan dengan Laut Jawa dan wilayah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Ungaran. Berdasarkan website resmi Dispendukcapil Kota Semarang per Agustus 2016, jumlah penduduk kota Semarang 1.634.600 jiwa.

Peta Pelayanan PDAM Kota Semarang dalam cakupan pendistribusian air bersih wilayah Kota Semarang per September 2016 berjumlah 163.584 pelanggan yang terbagi dalam 5 cabang adalah sebagai berikut :

Cabang Selatan	27.446 pelanggan
Cabang Barat	34.770 pelanggan
Cabang Timur	47.957 pelanggan
Cabang Utara	31.386 pelanggan
Cabang Tengah	22.025 pelanggan

Gambar 1.1 Jumlah pelanggan pada setiap cabang

Dengan demikian PDAM Kota Semarang bertekad untuk dapat meningkatkan pelayanannya dengan semangat "Satukan Tekat Mewujudkan Pelayanan Prima" sehingga dapat mewujudkan visi PDAM Tirta Moedal Kota Semarang " Menjadi Penyedia Air Minum pilihan Masyarakat dan terbaik di Indonesia".

2.2 Batas Wilayah Kerja

Air yang diproduksi oleh PDAM Tirta Moedal Kota Semarang didistribusikan untuk pelayanan kebutuhan air bersih masyarakat Kota Semarang. Pemasarannya meliputi seluruh wilayah kota, yaitu Semarang Selatan, Semarang Tengah, Semarang Barat, dan Semarang Utara. Di samping itu PDAM Tirta Moedal Kota Semarang juga melayani sebagian penduduk desa di sekitar Kota Semarang yang sudah dilewati pipa PDAM. Untuk Instalasi Pengolahan Air (IPA) Kudu melayani kebutuhan air bersih untuk wilayah Semarang Timur dan Semarang Utara. Sedangkan sebagian wilayah Semarang Tengah dialirkan dari reservoir Kedung Mundu dan reservoir Jomblang. Adapun untuk lebih jelasnya, pembagian administratif wilayah pelayanan akan dibahas secara terperinci.

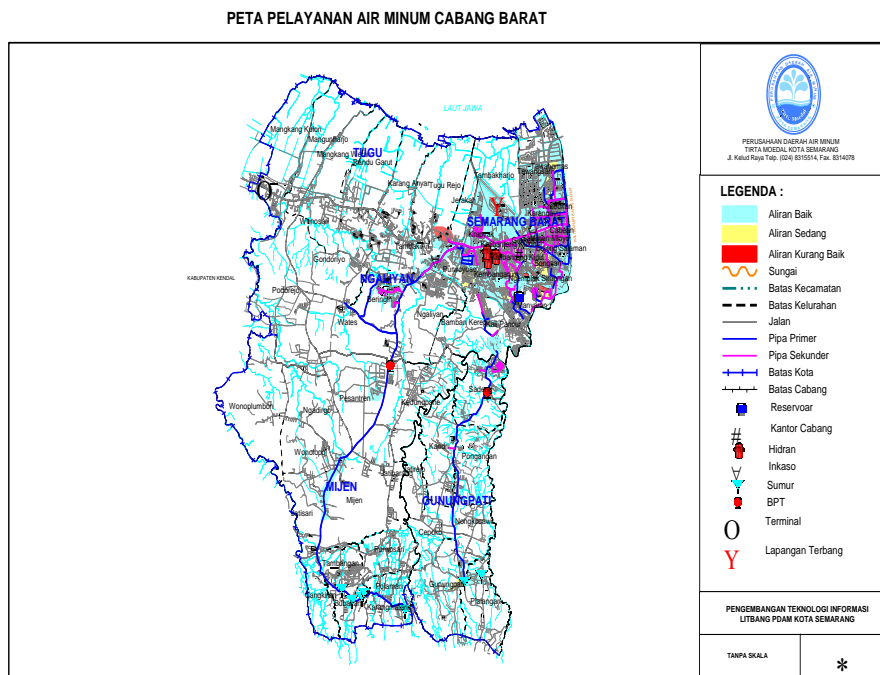
Cakupan pelayanan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang dibedakan menjadi 5 daerah pelayanan yang terdiri dari :

1. Cabang Semarang Barat

Terletak di Jalan WR Supratman 25 Semarang.

Batas-batasnya adalah sebagai berikut :

- Utara : Laut Jawa.
- Barat : Kabupaten Kendal.
- Selatan : Kabupaten Semarang s/d Kec. Boja.
(Kabupaten Kendal).
- Timur : Banjir Kanal Barat.
- Pelanggan : 28.594 Pelanggan Aktif.



Gambar 1.5 Peta Pelayanan Air Minum Cabang Barat

2.3 Visi, Misi, dan Program Utama PDAM “TIRTA MOEDAL” Semarang.

2.3.1 VISI

Menjadi Perusahaan Daerah Penyedia Air Minum Terbaik di Indonesia.

2.3.2 MISI

1. Mandiri dalam pengelolaan perusahaan
2. Memberikan pelayanan prima secara efektif dan efisien.
3. Menyediakan air minum yang terjangkau masyarakat dengan memenuhi standar kapasitas, kuantitas dan kualitas kesehatan.
4. Mengembangkan kapasitas karyawan yang profesional dengan menerapkan teknologi tepat guna memberikan kontribusi pendapatan asli daerah yang berkelanjutan.

2.3.3 PROGRAM PRIORITAS UTAMA

1. Meningkatkan cakupan pelayanan
2. Membangun citra PDAM
3. Menurunkan TKA
4. Meningkatkan kapasitas SDM
5. Optimalisasi teknologi informasi

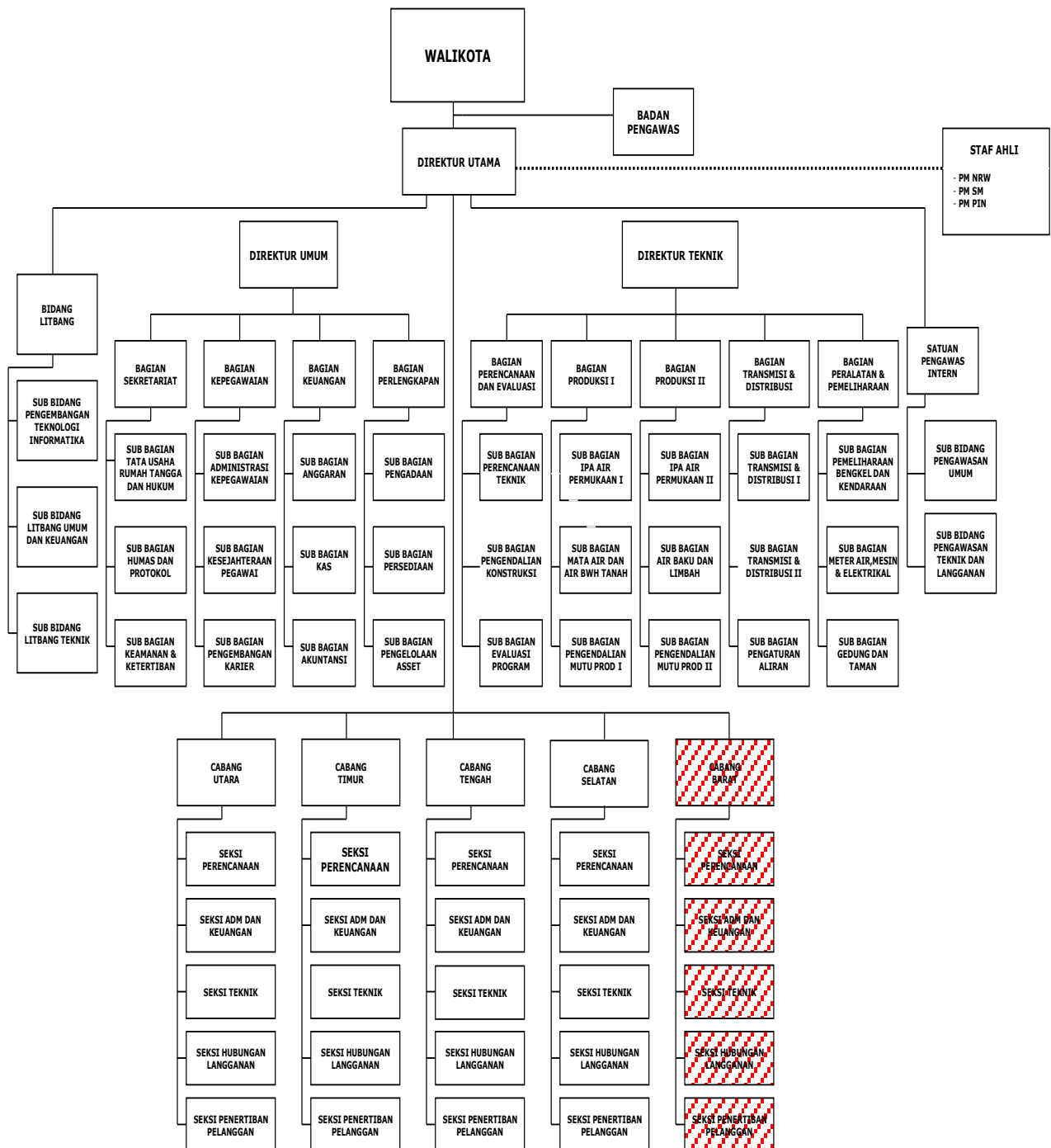
2.4 Struktur Organisasi

Salah satu fungsi manajemen adalah pengenalan dan pengelompokan pekerjaan yang dilaksanakan, penentuan dan pendelegasian tanggung jawab dan otoritas serta pelaksanaan hubungan yang bertujuan untuk memberikan kemampuan kepada organisasi pekerja dan efektif untuk mencapai tujuan.

Struktur organisasi merupakan hal yang penting dalam perusahaan untuk mencapai tujuan. Pada prinsipnya kekuasaan atau wewenang, serta tanggung jawab menggambarkan hubungan antara masing – masing bagian yang ada dalam organisasi, sehingga akan tercipta suatu tim kerja yang baik sesuai dan mudah dalam penerapannya di dalam perusahaan. Dengan penerapan sistem organisasi yang baik maka akan memudahkan pengawasan maupun pengontrolan pada perusahaan sehingga struktur organisasi PDAM “Tirta Moedal” Kota Semarang dapat disesuaikan dengan kegiatan operasionalnya.

Struktur Organisasi dan Tata Kerja PDAM Tirta Moedal Kota Semarang tercantum dalam Surat Keputusan Walikota Semarang No.061.1/15 Tanggal 29 Januari 2004 dan Surat Keputusan Direksi No. 830/11/2009 Tanggal 29 Januari 2009 Tentang Pembentukan Jabatan Fungsional Program Manager di Lingkungan PDAM.

Berikut Struktur Organisasi PDAM Tirta Moedal Kota Semarang



Gambar 1.6 Struktur Organisasi PDAM “TIRTA MOEDAL” Semarang

2.5 Tugas Pokok Dan Fungsi

1. Kepala Cabang

Kepala Cabang memimpin dan mengelola PDAM kantor cabang secara profesional sehingga dapat mendatangkan kontribusi pendapatan asli daerah (PAD). Dalam memimpin perusahaan Kepala Cabang mempunyai tugas terperinci sebagai berikut :

- a. Bertanggung jawab kepada Direktur Utama.
- b. Melaksanakan tugas–tugas yang diberikan Direktur Utama.
- c. Memimpin dan mengendalikan semua kegiatan perusahaan.
- d. Menyusun dan merencanakan program kerja.
- e. Mengurus dan mengelola kekayaan kantor cabang.
- f. Mengkoordinasi dan mengendalikan kegiatan perencanaan, Administrasi dan keuangan, Teknik, Hubungan langganan, dan penertiban langganan.
- g. Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja lain.

2. Seksi Perencanaan

Seksi perencanaan memiliki tugas menyusun program dan rencana kerja perencanaan produksi serta menyusun anggaran biaya dan jadwal pelaksanaan dalam rangka perencanaan sambung baru. Seksi Perencanaan mempunyai tugas terperinci sebagai berikut :

- a. Bertanggung jawab kepada Kepala Cabang.
- b. Melaksanakan Program Kerja seksi Perencanaan.
- c. Melaksanakan administrasi seksi perencanaan.
- d. Menyusun program dan rencana kerja seksi perencanaan.
- e. Mengumpulkan dan mengolah data data sebagai bahan perencanaan.
- f. Melaksanakan suvey dan pengukuran dalam rangka perencanaan.
- g. Menyusun anggran biaya dan jadwal pelaksanaan dalam rangka perencanaan.

- h. Menentukan penggunaan pelatan yang paling sesuai ditinjau dari segi kualitas standard dan harga dalam rangkat perencanaan.
- i. Membuat, menyimpan, dan menggandakan gambar perencanaan produksi.
- j. Merencanakan pembuatan, penggantian, penambahan perihal instalasi baru.
- k. Merencanakan penambahan kapasitas produksi.
- l. Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja lain.

3. Seksi Administasi dan Keuangan

Seksi Administrasi dan Keuangan melaksanakan kegiatan dibidang Administrasi umum, ketatausahaan, dan kepegawaian. Seksi Administrasi dan Keuangan mempunyai tugas terperinci sebagai berikut :

- a. Bertanggung jawab kepada kepala Cabang.
- b. Melaksanakan program kerja seksi Administrasi dan Keuangan.
- c. Melaksanakan dan menyelenggarakan kegiatan dibidang pembukuan keuangan, anggaran, dan pelaporan.
- d. Melaksanakan penyelenggaraan perencanaan dan pengawasan penggunaan sumber-sumber pendapatan dan kekayaan lain milik PDAM.
- e. Melaksanakan perencanaan pengelolaan pendapatan secara menyeluruh.
- f. Melaksanakan penagihan rekening pemakain air.
- g. Melakukan denda kepada pelanggan yang belum membayar dengan batas waktu yang ditentukan.
- h. Melaksanakan koordinasi dengan unit lain.

4. Seksi Teknik

Melaksanakan tugas perencanaan, produksi, transmisi dan distribusi, pelatan dan pemeliharaan serta operasional di bidang Teknik.

Seksi Teknik mempunyai tugas terperinci sebagai berikut :

- a. Bertanggung jawab kepada kepala Cabang.
- b. Melaksanakan program kerja Seksi Teknik
- c. Melaksanakan pemasangan pasang abru.
- d. Melaksanakan pemasangan kebocoran pada pipa.
- e. Melaksanakan pemasangan buka kembali.
- f. Melaksanakan pencatatan meter induk.
- g. Melaksanakan pemasangan rehap pipa.
- h. Melaksanakan koordinasi dengan unit lain.

5. Seksi Hubungan Langgan

Seksi Hubungan Langgan melaksanakan kegiatan informasi dan komunikasi pelanggan dan melaksanakan kegiatan pelayanan pelanggan.

Seksi Hubungan Langgan mempunyai tugas terperinci sebagai berikut :

- a. Bertanggung atas Kepala Cabang.
- b. Melaksanakan program kerja seksi Hubungan Langgan.
- c. Melaksanakan administrasi seksi Hubungan Langgan.
- d. Memberikan informasi pada pelanggan.
- e. Menciptakan dan menjalin komunikasi dengan pelanggan.
- f. Menyusun dan melaksanakan kegiatan pertemuan dengan pelanggan.
- g. Melaksanakan pembinaan hubungan dengan pelanggan.
- h. Menerima dan melaksanakan proses permohonan pendaftaran sambung baru pelanggan.
- i. Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja lain.

6. Seksi Penertiban Pelanggan

Seksi penertiban pelanggan melakukan penerimaan permohonan dan melaksanakan proses penutupan dan buka kembali menjadi pelanggan.

Seksi Penertiban Pelanggan mempunyai tugas terperinci sebagai berikut :

- a. Bertanggung jawab kepada Kepala Cabang.
- b. Memberitahu dan menjelaskan mengenai adanya pelanggaran pelanggan.
- c. Memberi sanksi berupa denda kepada pelanggan yang melakukan pelanggaran.
- d. Melaksanakan pemantauan dan pengecekan pelanggan.
- e. Memberikan sanksi penutupan pada pelanggan yang menunggak pembayaran melebihi batas yang ditentukan.
- f. Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja lain.