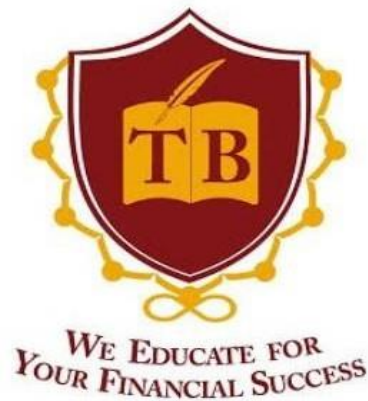


**PELAYANAN PELANGGAN PADA DEPOT AIR MINUM ISI
ULANG C-QUA DI PERUMNAS 1 BEKASI
LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN**



DISUSUN OLEH:

Monita Sidabalok

192413007

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI
BEKASI
2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN PRAKTIK KERJA
LAPANGAN/MAGANG**

Nama : Monita Sidabalok
NIM : 192413007
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : D3 Manajemen Pemasaran
Judul LPKL : PELAYANAN PELANGGAN PADA DEPOT AIR
MINUM ISI ULANG C-QUA DI PERUMNAS 1 BEKASI

Magang tersebut di atas disetujui dan diterima baik sebagai salah satu karya ilmu mahasiswa yang bersangkutan dalam memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Ahli Madya Manajemen, Tri Bhakti Business School.

Bekasi, 27 July 2024

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Sofia Maulida, SE.,MM

NIDN : 0309027801

Dosen Pembimbing



Irvan F.C. Oentoeng, SE.,MM

NIDN : 0411118204

LEMBAR PENGESAHAN

**PELAYANAN PELANGGAN PADA DEPOT AIR MINUM ISI ULANG C-
QUA DI PERUMNAS 1 BEKASI**

Oleh

Monita Sidabalok

NIM : 192413007

LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

Untuk memenuhi salah satu syarat Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah
Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal seperti tertera di bawah ini:

Bekasi, 30 Juli 2024

Ketua Program Studi



Dr. Sofia Maulida, SE.,MM

NIDN : 0309027801

Ketua Penguji →



Drs. Widayatmoko., MM., M. Ikom

NIDN : 0303045901

Anggota Penguji



Irvan F.C. Oentoeng, SE.,MM

NIDN : 0411118204

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH
PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN**

Dengan saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi/Laporan ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Tri Bhakti Business School maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari dosen pembimbing.
3. Dalam karya ini tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang telah di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas di cantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan di cantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan tidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bekasi, 23 juli 2024
yang membuat pernyataan


MATERAI
B67ALX20411401
Monita Sidabalok
NIM: 192413007

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Monita Sidabalok

NIM : 192413007

Perguruan tinggi : Tri Bhakti Business School

Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyetujui untuk memberi izin kepada pihak Tri Bhakti Business School. Hak bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-Exclusive Royaltin-Free Right) atas karya ilmiah yang berjudul "PelayananPelanggan Pada Depot Air Minum Isi Ulang C-Qua Di Perumnas 1 Bekasi" beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan Hak bebas Royalti Non Eksklusif ini pihak Tri Bhakti Business School berhak menyimpan, mengalih media atau formatkan, mengelolanya dengan pangkalan data (Database), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut. Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Tri Bhakti Business School, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 23 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



Monita Sidabalok

ABSTRAK

Laporan Praktik Kerja Lapangan ini disusun sebagai hasil dari pelaksanaan magang pada Depot Air Minum Isi Ulang (DAMIU) C-QUA di Jalan Rajawali Perumnas 1, Bekasi. Depot ini telah beroperasi selama 21 tahun dan berfokus pada penyediaan air minum isi ulang dengan metode filtrasi dan disinfeksi untuk memastikan kualitas dan keamanan air. Penelitian ini bertujuan untuk bagaimana sistem filtrasi dan disinfeksi, mempelajari strategi pemasaran yang diterapkan, serta menilai terhadap layanan dan produk yang disediakan oleh C-QUA. Metode penelitian yang digunakan meliputi observasi langsung, wawancara dengan pihak-pihak terkait, dan analisis dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem filtrasi dan disinfeksi di C-QUA efektif dalam menjaga kualitas air, meskipun terdapat beberapa area yang dapat diperbaiki. Namun, masih ada beberapa aspek layanan yang perlu ditingkatkan berdasarkan umpan balik pelanggan. Laporan ini memberikan rekomendasi untuk perbaikan dalam proses filtrasi, strategi pemasaran, dan layanan pelanggan guna meningkatkan efisiensi operasional depot. Dengan demikian, diharapkan C-QUA dapat terus berkembang dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

Kata Kunci: Depot Air Minum Isi Ulang, Filtrasi, Disinfeksi.

ABSTRACT

This Field Work Practice Report is compiled as a result of an internship at the C-QUA Refill Drinking Water Depot located on Jalan Rajawali Perumnas 1, Bekasi. This depot has been operating for 21 years and focuses on providing refill drinking water using filtration and disinfection methods to ensure water quality and safety. This research aims to examine the filtration and disinfection system, study the marketing strategies implemented, and assess the services and products provided by C-QUA. The research methods used include direct observation, interviews with relevant parties, and documentation analysis. The results of the research show that the filtration and disinfection systems at C-QUA are effective in maintaining water quality, although there are some areas that can be improved. However, there are still some aspects of the service that need to be enhanced based on customer feedback. This report provides recommendations for improvements in the filtration process, marketing strategies, and customer service to increase customer satisfaction and operational efficiency of the depot. Thus, it is expected that C-QUA can continue to develop and meet the needs of the community optimally.

Keywords: Refill Drinking Water Depot, Filtration, Disinfection

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Tuhan yang Maha Esa atas segala hikmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan magang ini sesuai dengan waktu yang ditentukan. Laporan magang ini disusun sebagai salah satu persyaratan akademik untuk menyelesaikan salah satu mata kuliah di Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti. Penulis mengangkat judul “PELAYANAN PELANGGAN PADA DEPOT AIR MINUM ISI ULANG C-QUA”.

Penyusunan laporan magang ini tidak akan selesai tanpa bantuan dan dukungan dari semua pihak yang telah membantu penulis selama penyusunan laporan magang. Oleh karena itu, pada kesempatan ini menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan kesehatan, kekuatan kelancaran, dan kemudahan untuk menyelesaikan laporan magang ini.
2. Bapak Drs. Widayatmoko, MM., M. IKom selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti.
3. Ibu Dr. Sofia Maulida.SE., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti.
4. Bapak Irvan F.C. Oentoeng selaku dosen pembimbing yang telah tulus dan sabar membimbing dan memberikan saran dan tenaga serta memotivasi penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
5. Seluruh Dosen Prodi Manajemen dan Akuntansi Akademik STIE Tri Bhakti yang telah banyak memberikan pengetahuan dan pengalaman selama mengikuti pendidikan STIE Tri Bhakti.
6. Terima kasih juga kepada Bapak Juanda Ramsyah Zani selaku atasan penulis di tempat magang.
7. Terima kasih orang tua, keluarga dan saudara/i yang turut mendukung, memberi semangat dan selalu mendoakan untuk saya dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini.

8. Orang-orang terkasih yang selalu memberikan motivasi, doa serta dukungan dan perhatiannya kepada saya.
9. Dan seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu atas dukungan dan bantuannya sehingga terselesaikannya Laporan Praktik Kerja lapangan ini.

Penulis berusaha dengan sebaik mungkin dengan kemampuan yang ada dalam Menyelesaikan Tugas Akhir untuk mendapatkan hasil yang sebaik-baiknya. Namun penulis menyadari bahwa Laporan Praktik Kerja Lapangan ini masih banyak kekurangannya dari segi penulisan maupun bahasa yang digunakan. Untuk itu penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun sebagai masukan yang berguna. Namun demikian, harapan penulis semoga karya sederhana ini dapat bermanfaat sebagaimana mestinya bagi pihak-pihak yang membutuhkannya.

Bekasi, Juni 2024

Hormat saya,



Monita Sidabalok

NIM : 192413007

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN/MAGANG.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN PEMASARAN	iii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
ABSTRAK	vii
ABCTRACK.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Magang.....	5
1.5 Manfaat Magang.....	5
1.6 Teori Relevan.....	6
1.6.1 Manajemen.....	6
1.6.2 Manajemen Pemasaran.....	6
1.7 Metode Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan.....	7
1.7.1 Observasi.....	7
1.7.2 Wawancara.....	8
1.7.3 Dokumentasi	8
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	9

2.1 Sejarah Perusahaan.....	9
2.2 Visi Dan Misi Perusahaan	10
2.2.1 Visi	10
2.2.2 Misi	10
2.3 Kegiatan Perusahaan	10
2.4 Logo Perusahaan.....	11
2.5 Brand Perusahaan	11
2.6 Struktur Operasional Perusahaan.....	11
2.7 Struktur Organisasi	13
2.8 Uraian Tugas dan Tanggung Jawab	14
BAB III AKTIVITAS MAGANG	15
3.1 Penempatan Jadwal Magang.....	15
3.2 Jadwal Praktik Kerja Lapangan	15
3.3 Proses Produksi.....	16
3.3.1 Pemeriksaan Bagian Awal	16
3.3.2 Pembersihan Bagian Luar	17
3.3.3 Pembersihan Bagian Dalam.....	18
3.3.4 Proses Pengisian Air.....	19
3.3.5 Penyimpanan dan Pengiriman	20
3.4 Pelayanan Pelanggan di C-QUA	20
3.4.1 Pelayanan Pelanggan.....	20
3.4.2 Pengelolaan Kasir	22
3.4.3 Pengelolaan Stok	23
3.4.4 Analisis dan Laporan.....	24

3.4.5 Peningkatan Layanan	25
3.4.6 Administrasi.....	26
3.5 Temuan Masalah dan Rekomendasi	27
3.5.1 Komplain Pelanggan	27
3.5.2 Tindakan Yang Dilakukan	28
3.5.3 Masalah Keamanan	29
3.5.4 Kualitas Air Menurun	30
3.5.5 Peralatan Rusak	31
3.6 Survei Pelanggan	33
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	36
4.1 Kesimpulan	37
4.2 Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA	39
LAMPIRAN.....	39

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Penjualan.....	3
Tabel 3.2 Jadwal Kerja	16
Tabel 3.6 Survei Pelanggan	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.4 Logo Perusahaan	12
Gambar 3.3 Galon Air Minum	17
Gambar 3.3.1 Galon Air Minum Pemeriksaan Bagian Awal	17
Gambar 3.3.2 Galon Air Minum Pemeriksaan Bagian Luar	18
Gambar 3.3.3 Galon Air Minum Pemeriksaan Bagian Dalam.....	19
Gambar 3.3.4 Galon Air Minum Proses Pengisian Air.....	19
Gambar 3.3.5 Galon Air Minum Penyimpanan dan Pengiriman	20