

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN KERJA PROFESI**

#### **3.1 Bidang Kerja**

Selama tiga bulan praktikan berkesempatan melakukan Kerja Profesi (KP) pada divisi Pengelolaan Air Minum (PAM) pada bidang Pelayanan Pelanggan di PT. Pembangunan Investasi Tangerang Selatan. Praktikan ditugaskan untuk membantu bidang Pelayanan Pelanggan, praktikan mendapatkan banyak pembelajaran dan pengalaman serta pengetahuan mengenai proses update database pelanggan, *entry* pemasukan harian, verifikasi piutang pelanggan, sebagai manajemen *administrasi* pelanggan, surat tagihan piutang, identifikasi surat tagihan berdasarkan dari jumlah perumahan, pelanggan dan nominal pembayaran, dan identifikasi data *non* Air berdasarkan pelanggan aktif ke *billing* perusahaan.

Dalam bidang Pelayanan Pelanggan pada dasarnya memberikan informasi dan menyediakan kebutuhan pelanggan supaya terpenuhi. Menurut Sampara dalam Sinambela (2011 : 5) pelayanan merupakan suatu kegiatan, aktivitas dan rincian tahapan pada kegiatan yang akan terjadi saat melakukan interaksi secara langsung seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik karena berupa benda, dan menyediakan kepuasan terhadap pelanggan. Sedangkan pelayanan pelanggan menurut Lucas (2009) Pelayanan pelanggan adalah kemampuan pegawai yang memiliki pengetahuan, kemampuan memberikan pelayanan terhadap konsumen, dan memiliki antusias dalam menjelaskan dan menawarkan produk, ataupun layanan kepada pelanggan, sesuai dengan kebutuhan pelanggan, baik yang teridentifikasi maupun tidak teridentifikasi untuk hasil akhir yang positif.

Bidang kerja yang saya kerjakan :

No.	Bidang Pekerjaan	Tugas
1.	Update database No Hp & ID pelanggan tahun 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan update pada NO. Hp dan ID pelanggan tahun 2019 ke Excel data Update 2019.</li> </ul>
2.	Entry data harian/pendapatan keuangan harian.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menginput pemasukan harian baik dari pembayaran <i>Non Air</i> ataupun Pembayaran Air.</li> </ul>
3.	Verifikasi tagihan piutang Air dan <i>Non Air</i> pelanggan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan input tanggal, harga air, admin, denda dan total ke Excel piutang Air pelanggan.</li> </ul>
4.	<i>Management Administrasi</i> pelanggan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melayani pelanggan dalam melakukan pembayaran Air dan <i>Non Air</i>.</li> </ul>
5.	Mencetak surat tagihan piutang Air Pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan pencetakan surat tagihan piutang Air, dan mengecek kembali agar tidak ada yang terlewat.</li> </ul>
6.	Identifikasi surat tagihan berdasarkan perumahan, jumlah pelanggan dan nominal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Setelah mencetak surat tagihan piutang, lalu memisahkan berdasarkan perumahan, mencatat rumah surat, jumlah perumahan dan menghitung total tagihan keseluruhan.</li> </ul>
7.	Identifikasi data <i>Non Air</i> berdasarkan pelanggan aktif ke billing.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengidentifikasi data pelanggan, lalu menginput No. Registrasi, dan mengidentifikasi program yang digunakan kemudian memasukkan data ke <i>Google sheet</i></li> </ul>

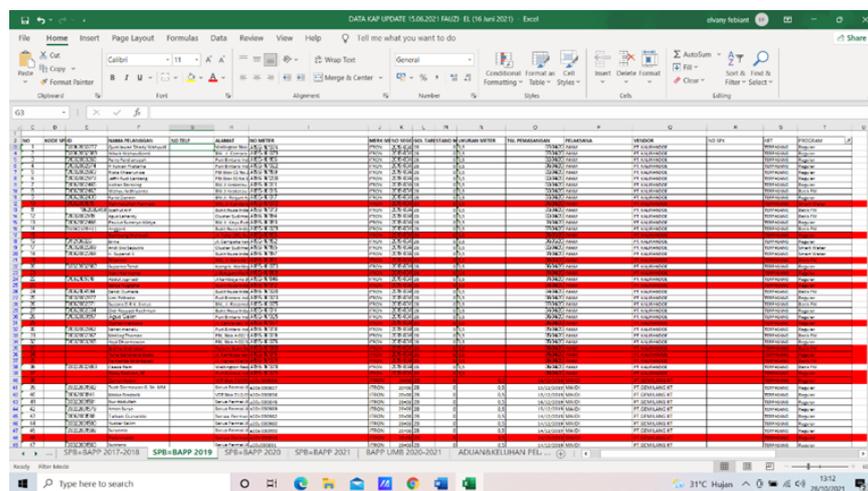
Tabel 3.1 Bidang Pekerjaan.

### 3.2 Pelaksanaan Kerja

Berikut bidang kerja yang telah dilakukan oleh Praktikan, antara lain :

#### 1. Update database No Hp dan ID pelanggan tahun 2019

Pada bidang kerja ini saya diberikan 2 (dua) data file yaitu excel database untuk melihat No Hp dan ID pelanggan, lalu excel data update untuk menginput No Hp dan ID Pelanggan. Langkah pertama praktikan mengerjakan, praktikan membuka data excel *database* terlebih dahulu kemudian mencari nama pelanggan di data *update* lalu menyamakan nama dan alamat pelanggan di data *update*, jika nama dan alamat sama lalu buka kembali *database* dan menginput No Hp dan ID pelanggan kedalam data KAP update.



Gambar 3.1 Data KAP update

## 2. **Entry data harian/pendapatan keuangan harian**

Dalam pelaksanaan *entry* data harian praktikan mengumpulkan bukti pembayaran dari loket, menomorkan dan memberi tanggal di bagian pojok kanan atas dengan template PT.PITS/01(nomor)/14(tanggal), kemudian melakukan input pada excel laporan transaksi harian dengan menginput nama, ID, Total bayar, keterangan transaksi pada bulan yang dibayarkan, keterangan pembayaran air atau non air dan keterangan banyaknya pembayaran (misalkan 2 (dua) bulan, setelah sudah diinput praktikan menyamakan total tagihan dan jumlah uang, ketika sudah sesuai praktikan melaporkan kepada staff keuangan jika totalnya sesuai dan mengirimkan excel laporan transaksi harian.

**LAPORAN TRANSAKSI HARIAN PADA PELAYANAN LOKET BUMD PT. PITS (PAM)**  
**PERIODE 1 MEI 2021 s.d 30 MEI 2021**

NO. PELAYANAN	NAMA	BUKTI SETOR BANK	SENIN/21/JUNI/2021/PT PITS	PELAYANAN FAH-RUL & NISA
1	...	...	...	...
2	...	...	...	...
3	...	...	...	...
4	...	...	...	...
5	...	...	...	...
6	...	...	...	...
7	...	...	...	...
8	...	...	...	...
9	...	...	...	...
10	...	...	...	...
11	...	...	...	...
12	...	...	...	...
13	...	...	...	...
14	...	...	...	...
15	...	...	...	...
16	...	...	...	...
17	...	...	...	...
18	...	...	...	...
19	...	...	...	...
20	...	...	...	...
21	...	...	...	...
22	...	...	...	...
23	...	...	...	...
24	...	...	...	...
25	...	...	...	...
26	...	...	...	...
27	...	...	...	...
28	...	...	...	...
29	...	...	...	...
30	...	...	...	...

Gambar 3.2 Laporan transaksi harian



Gambar 3.3 Dokumentasi entry data harian

### 3. Verifikasi tagihan piutang Air dan Non Air pelanggan.

Dalam pelaksanaan verifikasi tagihan piutang air dan non air pelanggan, praktikan melakukan penginputan dengan membuka data mentah yang sudah diberikan, lalu menyamakan ID pelanggan membuka *billing* perusahaan, setelah sudah sesuai praktikan melakukan penginputan pembayaran. Pembayaran dapat diinput pada excel *update*.

Gambar 3.4 Data mentah pelanggan

Gambar 3.5 Data excel update

#### 4. Management Administrasi pelanggan.

Pada pelaksanaan kerja *management* administrasi pelanggan praktikan memiliki tugas untuk melakukan *payment*, pertama praktikan akan melakukan pemanggilan berdasarkan nomor antrian, lalu menanyakan pembayaran yang akan dibayarkan, mengetik ID pelanggan ke *billing*, menyamakan alamat, dan nama pelanggan, mengecek jumlah tagihan air dan *non* air pelanggan. Setelah itu praktikan melakukan

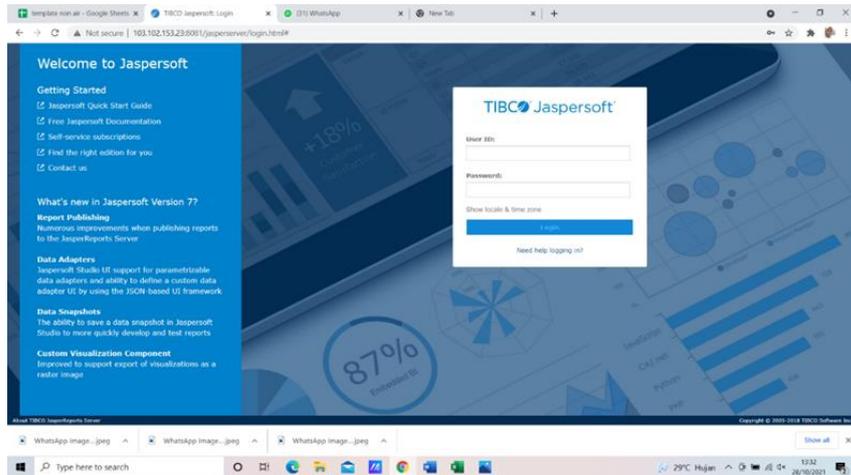
*payment*, dan yang terakhir menanda tangani dan memberikan cap perusahaan pada bukti pembayaran pelanggan.



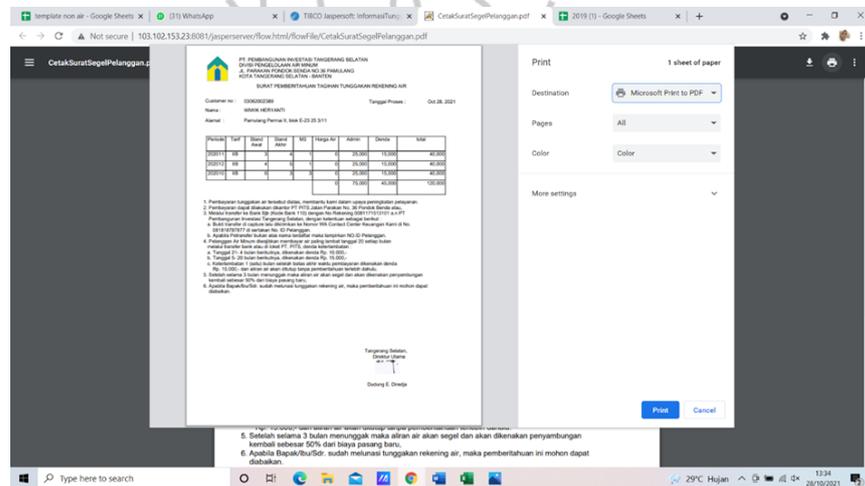
Gambar 3.6 Kegiatan *Management Administrasi* pelanggan

#### **5. Mencetak surat tagihan piutang Air Pelanggan.**

Untuk melakukan pencetakan surat tagihan piutang air pelanggan praktikan harus membuka aplikasi milik perusahaan yaitu JASPER, lalu membuka excel piutang pelanggan untuk melihat ID pelanggan, menetik ID pelanggan di kolom informasi pembayaran *bycust*, melakukan pengecekan kembali berdasarkan nama, alamat, dan total tagihan pada jasper dan excel piutang, ketika sudah sesuai melakukan pencetakan surat tagihan air, melakukan penghitungan piutang yang sudah dicetak dan melakukan pengecekan nama agar tidak ada surat piutang pelanggan yang terlewat.



**Gambar 3.7 Web Jasper untuk mengetahui piutang pelanggan**



**Gambar 3.8 Piutang pelanggan yang akan di cetak**



**Gambar 3.9 Bukti mencetak piutang pelanggan**

## 6. Identifikasi surat tagihan berdasarkan perumahan, jumlah pelanggan dan nominal.

Proses pelaksanaan ini mengumpulkan surat tagihan air dan surat lampiran *non* air, lalu menyatukan surat tagihan air dan surat lampiran *non* air, menyusun surat berdasarkan dengan alamat pelanggan, menghitung tagihan piutang berdasarkan alamat perumahan yang sama seperti bukit nusa indah di hitung jumlah piutang, menghitung jumlah SR (jumlah pelanggan), lalu menghitung total keseluruhan piutang dari semua alamat perumahan pelanggan.



Gambar 3.10 Identifikasi surat piutang pelanggan berdasarkan alamat, jumlah pelanggan dan nominal piutang secara keseluruhan.

## 7. Identifikasi data Non Air berdasarkan pelanggan aktif ke billing.

Dalam melakukan identifikasi data *non* air praktikan harus fokus karena data akan langsung di input di *Google sheet template non* air, Langkah pertama, praktikan akan membuka web perusahaan yaitu CAI, praktikan menggunakan akun dari staff perusahaan, selanjutnya praktikan membuka *Google sheet template non* air, data keseluruhan, dan *Google sheet* data piutang pelanggan. lalu praktikan akan meng *copy* ID pelanggan dari data piutang ke web CAI, untuk mengambil nomor registrasi pelanggan dan menginput di *Google sheet template*

non air, Langkah selanjutnya praktikan akan mengecek program, tanggal pada pembayaran dan rincian untuk pembayaran di Google sheet data keseluruhan.



Gambar 3.11 Tampilan aplikasi CAI

The screenshot shows a Google Sheet titled "template non air" with a detailed payment schedule. The sheet is organized into columns for customer ID, name, payment type, amount, and date. The data is as follows:

Customer ID	Customer Name	Payment Type	Amount	Date
011107977	F. DWI ADI AESTO	DP	100,000	
011107977	F. DWI ADI AESTO	lunasan Ke-1	275,000	
011107977	F. DWI ADI AESTO	lunasan Ke-2	275,000	
011107977	F. DWI ADI AESTO	lunasan Ke-3	275,000	
011107977	F. DWI ADI AESTO	lunasan Ke-4	275,000	
011107977	F. DWI ADI AESTO	lunasan Ke-5	275,000	
011107977	F. DWI ADI AESTO	lunasan Ke-6	275,000	
011107981	MB ALMA RINI SC	DP	550,000	7/28/2021
011107981	MB ALMA RINI SC	lunasan Ke-1	500,000	
011107981	MB ALMA RINI SC	lunasan Ke-2	500,000	
011107981	MB ALMA RINI SC	lunasan Ke-3	500,000	
011107984	SRI RUKMANAWATI	DP	100,000	
011107984	SRI RUKMANAWATI	lunasan Ke-1	275,000	
011107984	SRI RUKMANAWATI	lunasan Ke-2	275,000	
011107984	SRI RUKMANAWATI	lunasan Ke-3	275,000	
011107984	SRI RUKMANAWATI	lunasan Ke-4	275,000	
011107984	SRI RUKMANAWATI	lunasan Ke-5	275,000	
011107984	SRI RUKMANAWATI	lunasan Ke-6	275,000	
011107985	ARYA MANUJAL PE	DP	100,000	3/29/2021
011107985	ARYA MANUJAL PE	lunasan Ke-1	100,000	
<b>Sisa Pembayaran Lunas</b>			<b>2.250.000</b>	

Gambar 3.12 Template Non air

A1	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
115	108	7	7	001	YES	05/03/2021	Mika Mulyandari (FAYR 228800132)	RNI Ji Cempaka kav. 330A RT 006/13 Serua Ciputat	387405303630009	08777177					
116	109	8	8	001	YES	06/03/2021	Muhlisana	Cluster Akasia Eglar blok C no 78 RT 003/18 Serua Ciputat	375010841260001	08158972					
117	110	9	9	001	YES	08/03/2021	Motro Dedeard	RNI Ji Cemp Kav 474 RT 03/15 Serua Ciputat	387404110710001	08131881					
118	111	10	10	001	YES	09/03/2021	Jacqueline Angelina Katak (BR1 950)	RNI Jln. Petunia kav 551 serua Ciputat	387406610380001	08138188					
119	112	11	11	001	YES	09/03/2021	Yusri	Pamulang Permai 2 Jl. Benda barat 13b blok 044 no 5 RT02/13 pd. Benda pamulang	317405707900007	08131940					
120	113	12	12	001	YES	10/03/2021	Dambang Sujiyanto	RNI Jln. Nusa Indah Kav 428 RT 02/20 Serua Ciputat	387404001150004	08132112					
121	114	13	13	001	YES	10/03/2021	Imam Setiadi (AMLEN SOLU)	Serua Permai Jln. Melon III 113/3 RT 06/16 Benda Baru Pamulang	3874020011780003	08139105					
122	115	14	14	001	YES	12/03/2021	Adiyya Darunawati / Kiki Novierini (	Puri Bintaro Indah Jl. Mayar Blok D3/4 Rt. 05/22 Jombang Ciputat	387602112860001	08557112					
123	116	15	15	001	YES	15/03/2021	Lukman BP Ananarung	Blok Indah blok 013 no 7 RT 06/08 Serua Ciputat	387404200700002	08565989					
124	117	16	16	001	YES	16/03/2021	Galih Dyes Bohar UMUDA YUSIKA SA	Vila Dago Tol blok 111/25 Rt. Mayar 9 Serua Ciputat	387602243090002	08569589					
125	118	17	17	001	YES	15/03/2021	A. Wijono Pratiyoko, SE / Albertus	VDP Tampak Sring 16/23 Rt. 05/20 Benda Baru Pamulang	387603064680007	08131808					
126	119	18	18	001	YES	15/03/2021	Silas Suryawijaya / LUKA ROVILIN	Serua Makmur blok 35 no 7 RT 006/10 Serua Ciputat	3172080308610025	08131343					
127	120	19	19	001	YES	17/03/2021	Agnas Akanta / Ety Ety (Cemil)	VDP Alam Awi 1 blok 012/13 Rt. 06/12 Benda Baru Pamulang	387404110650005	08138013					
128	121	20	20	001	YES	18/03/2021	Muhammad Mulyani / Mayora Bur	Pamulang Permai 2 blok E39/26 Rt. 05/14 Benda Baru Pamulang	387406700590011	08131240					
129	122	21	21	001	YES	17/03/2021	Ramuel Ampudan Putra	Cendana Residence blok D6/12 Rt. 01/24 Pondok Benda Pamulang	387400111880009	08137845					
130	123	22	22	001	YES	17/03/2021	Bergang Parikesuma Espasa	Cendana Residence Blok 10/2 Rt. 03/23 Pondok Benda Pamulang	350906070780004	08552706					
131	124	23	23	001	YES	17/03/2021	Asep Sempudin (B)	Villa Dago Tol blok F1 no 15 RT 001/10 Serua Ciputat	317410010468000	08131666					
132	125	24	24	001	YES	18/03/2021	Supardi Wahab/Musholla AL KHAR	Pamulang Permai 2 blok C26 no 21 RT 001/01 Benda Baru Pamulang	387406105510001	08829117					
133	126	25	25	001	YES	18/03/2021	Ihda Elizabeth Sultan / Zainul Kholid	VDP Parang Trilis blok C 01 RT 001/00 Benda Baru Pamulang	387406100880003	08592271					
134	127	26	26	001	YES	21/03/2021	YUSKA SILVANTO	788 Blok 27/1 RT 02/3 Jombang Ciputat	387401111880006	08559928					
135	128	27	27	001	YES	22/03/2021	INDRA HADHITANTO	Boranda Serpong blok F NO 11 Serua Ciputat	3803120507710002	08778866					
136	129	28	28	001	YES	22/03/2021	SILVA RAHMAT FAUZI	PONDOK BENDA INDAH BLOK P19 RT 06/15 PONDOK BENDA PAMULANG	310275480880001	08178823					
137	130	29	29	001	YES	26/03/2021	Hadisig Sutrisno / Sri Handayani Ut	Cendana Residence blok C9 no 8 Serua Ciputat	387401706870009	08158843					
138	131	30	3	002	YES	29/03/2021	ISITI LYSIA DWANTI	SERPONG GILAN SWIN BLOK M2/1 RT 01/23 JL PALAPA SERUA CIPUTAT	387445001850004	08139053					
139	132	31	2	002	YES	29/03/2021	Eko Yulianto (KUSUMA MUTIASAR)	Villa Dago Pamulang Parang Trilis blok C8 no 25 RT 003/20 Benda Baru Pamulang	317507270380004	08198389					
140	133	32	3	002	YES	29/03/2021	Arya Masruah Prayuda	VDP Alam Awi 3 blok 15/1 Rt. 05/21 Benda Baru Pamulang	387406212870012	08548879					
141	134	33	4	002	YES	30/03/2021	Benawan Hakim / Susanti (DCA)	Cendana Residence Blok D17 Serua Ciputat	3874042004880002	08121284					
142	135	34	5	002	YES	30/03/2021	Nico Naedika / Tintan (Mandiri)	Akasia Fight Blok C no 2 Rt. 03/18 Serua Ciputat	317413030660001	08593922					
143	136	35	6	002	YES	30/03/2021	DRS. H. Sastridjati Haron	Pondok Benda Indah Blok P NO 13 Rt. 06/15 Pondok Benda Pamulang	3874063101400007	08178811					

Gambar 3.13 Data Keseluruhan Non Air

A1	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
759	56	03062001407	07 Dec 2019	Indri Kartikasari	08128818	Bumi Set smart water									
760	57	03062001212	12/8/2019	Syafudin	08525801	Bendi Bank FW									
761	58	03062001210	12/8/2019	Kochwat Basuki	08128886	Jl. Bendi Reguler									
762	59	03062001213	12/8/2019	Jejin Purwanto	08138450	Jl. Bendi Reguler									
763	60	03022001780	12/8/2019	Hendra	08128886	Jl. Bendi Reguler									
764	61	03062001188	29 Desember 2019	Heri Subandjar	08131808	Bendi Smart Water									
765	62	03022105281	12/8/2019	Supandi Wahab/MUSHOLLA AL KHAR	08180816	Pamulair Bank FW									
766	63	03062001496	12/9/2019	Purwanti	08120411	Jl. Bendi smart water									
767	64	03062002428	12/9/2019	H. Muhammad Ferri	08127968	Pamulair bank fur									
768	65	03062001495	12/9/2019	Nana Sutisna	08131808	Bendi Smart water									
769	66	03062001404	12/9/2019	Idho Khafid	08131808	Griya Pd smart water									
770	67	03062001493	12/9/2019	Surya Wijaya Kusuma	08121479	Griya Pd smart water									
771	68	03062001492	12/9/2019	Braluis Gidion Sthaan	08121463	Griya Pd smart water									
772	69	03062001491	12/9/2019	Heri Subandjar	08131808	Griya Pd smart water									
773	70	03062001663	12/9/2019	Mashud	08131808	Griya Pd smart water									
774	71	03062001490	12/9/2019	Badia Sibaan	08121467	Griya Pd smart water									
775	72	03062001489	12/9/2019	Carudin	08121470	Griya Pd smart water									
776	73	03062001488	10 Desember 2019	Hizyani	08121473	Griya Pd Smart Water									
777	74	03062001687	12/10/2019	Muhamad Akmal	08121468	Griya Pd Smart Water									
778	75	03062001486	10 Desember 2019	Herlinawati	08121469	Griya Pd Smart Water									
779	76	03062001485	1 Desember 2019	Sismanto	08121466	Jl. Bendi Smart Water									
780	77	03062001999	12/4/2019	Moh. Anwar	08121469	Pamulair smart water									
781	78	03062001227	12/9/2019	Nufus CH	08122021	Pamulair Reguler									
782	79	03062002322	2 Desember 2019	Moh. Sartono	08213091	Jl. Bendi Reguler									
783	80	03062001711	9 Desember 2019	Syukron Haran	08184778	Griya Pd Reguler									
784	81	03062001484	12/9/2019	Faisal Hardja Sukmana	08120313	Griya Pd smart water									

Gambar 3.14 Data piutang pelanggan

### 3.3 Kendala Yang Dihadapi

Selama praktikan menjalani Kerja Profesi, praktikan berusaha agar tugas pekerjaan yang diberikan dapat selesai tepat waktu dengan hasil yang baik, dalam melaksanakan tugas pekerjaan praktikan mengalami beberapa kendala yang dialami, diantaranya sebagai berikut :

#### 1. Kendala Koneksi Internet

Praktikan melaksanakan kerja profesi secara *Work Form Office* (WFO), dan diberikan tugas pekerjaan yang menggunakan web

perusahaan untuk melakukan input data, tetapi internet yang digunakan sering mengalami kendala, sehingga memperlambat proses kinerja praktikan dan staff perusahaan.

## **2. Kendala pada printer**

Pada saat praktikan ditugaskan untuk membantu proses pencetakan surat piutang pelanggan, praktikan sering mengalami kendala dikarenakan printer yang digunakan hanya ada 1 untuk divisi air, hal ini memperlambat kinerja karena harus digunakan secara bergantian, dan tidak ada isi tinta cadangan, praktikan harus menunggu sampai tinta pada printer sudah terisi kembali.

## **3. Kendala ID pelanggan**

Pada saat praktikan melakukan input data pelanggan, praktikan sering menemukan ID pelanggan yang *double* hal ini disebabkan karena pada saat melakukan input data ke *database* penginputan dilakukan 2 (dua) kali, dan praktikan juga mengalami kendala pada pelanggan yang belum mendapati ID pelanggan hal ini dikarenakan pada bagian admin telat atau terlewat dalam melakukan menginput ID pelanggan.

## **4. Kendala Piutang Pelanggan**

Dalam kendala piutang pelanggan banyak pelanggan yang komplain mengenai tagihan piutang, jumlah tagihan yang naik tidak seperti biasanya dan tidak sesuai, dalam hal ini biasanya disebabkan karena *stand* meter program salah di *upload*, melakukan pembayaran secara *transfer* dengan beda nama, dan pada di tagihan *non* air pelanggan sudah terbayar lunas untuk cicilan tetapi belum terinput oleh bagian keuangan, dan program yang berbeda pada saat pendaftaran, karena jika beda program maka pembayaran tagihan akan berbeda.

### **3.4 Cara Mengatasi Kendala**

#### **1. Kendala Koneksi Internet**

Seharusnya perusahaan menggunakan *provider* internet yang jarang mengalami kendala, selain itu juga perusahaan harus menambah

kecepatan pada internet, karena internet akan di pakai oleh pegawai kantor dan perusahaan harus menyesuaikan jumlah pegawai dengan kecepatan pada internet untuk *meminimalisir* terjadinya kendala pada koneksi internet.

## **2. Kendala pada printer**

Seharusnya perusahaan menambahkan printer agar tidak mengganggu kinerja pegawai, dan perusahaan juga harus mempersiapkan isi printer di kantor agar jika tinta printer habis bisa langsung diisi kembali, dan tidak akan membuang – buang waktu.

## **3. Kendala ID pelanggan**

Dalam mengatasi kendala pada ID pelanggan yang *double* biasanya praktikan akan mengecek di *billing* perusahaan dan menonaktifkan ID pada pelanggan yang terbaru misalkan ada 2 (dua) ID pelanggan ID pelanggan ke-1 (satu) : (0112005597) dan ID pelanggan ke-2 (Dua) : (0112005598), jika tagihan pada ID pelanggan (0112005597) lebih besar dari pada ID pelanggan (0112005598), maka yang akan dinonaktifkan ID pelanggan (0112005598), kemudian praktikan menyerahkan ID pelanggan yang akan dinonaktifkan kepada staff bagian pelayanan pelanggan. Untuk mengatasi kendala ID pelanggan yang belum tersedia pelanggan bisa melakukan registrasi ulang untuk mendapatkan ID pelanggan.

## **4. Kendala Piutang Pelanggan**

Untuk mengatasi kendala piutang pelanggan yang tidak sesuai dengan total tagihan, Langkah pertama melakukan pengecekan pada *billing* perusahaan dengan melakukan perbandingan *stand* meter yang dibawa oleh pelanggan dan *stand* meter yang ada di *billing* perusahaan, dan melakukan penghitungan ulang jika total dari perusahaan lebih tinggi, dan total tagihan pelanggan lebih rendah maka terjadi kesalahan dari pihak perusahaan, dan total tagihan yang akan digunakan berdasarkan hitungan jumlah tagihan terendah.

### 3.5 Pembelajaran Yang Diperoleh dari Kerja Profesi

#### 1. Disiplin kerja

Dalam melaksanakan pekerjaan disiplin kerja sangat diwajibkan, baik disiplin waktu, pakaian yang sopan, dan pekerjaan yang tepat waktu. Praktikan melihat sikap disiplin kerja pada Kepala Divisi Air, beliau mencerminkan disiplin kerja yaitu datang lebih awal dari pegawai lainnya pada pukul 06.30, dan menggunakan pakaian yang rapi dan sopan, sehingga praktikan menjadi terbiasa untuk datang tepat waktu.

#### 2. Menambah pengalaman

Dalam melaksanakan Kerja Profesi tentu saja praktikan mendapatkan pengalaman kerja. Pada saat melaksanakan Kerja Profesi praktikan dibimbing oleh asisten divisi, praktikan belajar mengenai aktivitas yang dijalani serta suasana baru dalam bekerja.

#### 3. Dapat Menyusun prioritas pekerjaan yang harus didahulukan

Pada saat melakukan Kerja Profesi praktikan diberikan tugas pekerjaan oleh asisten divisi dan staff keuangan, Ketika asisten divisi memberikan tugas dan diberikan *deadline* sampai 3 hari di waktu yang bersamaan, lalu staff keuangan memberikan tugas pekerjaan dan diberikan *deadline* 3 hari, praktikan memilih untuk menyelesaikan tugas pekerjaan yang diberikan asisten divisi karena menurut praktikan pekerjaan tersebut lebih diprioritaskan, tugas pekerjaan tersebut berkaitan dengan penghasilan perusahaan. Untuk mengatasi permasalahan tagihan masih ada tetapi sudah bayar melalui *transfer*, pelanggan dapat melakukan konfirmasi dan mengirimkan bukti kepada bagian keuangan melalui *Whatsapp*. Pada *non air* jika pelanggan sudah melunasi cicilan tetapi belum terinput pelanggan bisa langsung datang ke loket pembayaran, dan jika beda program, pelanggan bisa melakukan mengkonfirmasi program yang tercatat salah, kemudian praktikan akan melakukan pengecekan pada sistem, dengan cara mencari data pelanggan untuk mengetahui

program yang digunakan sejak awal jika terjadi perbedaan maka akan diubah mengikuti program sejak awal pendaftaran.

#### **4. Budaya kekeluargaan dan Toleransi**

Praktikan mendapatkan budaya kekeluargaan selama melaksanakan Kerja Profesi, karena seluruh pegawai di perusahaan tidak melihat jabatan, saling menghargai satu sama lain, dan selalu melaksanakan makan bersama, sehingga memberikan kesan yang sangat baik kepada praktikan selama melaksanakan kerja profesi. Pada toleransi perusahaan menyediakan mushola di kantor serta alat sholat, agar pegawai yang beragama islam dapat melaksanakan ibadah, para pegawai juga saling mengingatkan untuk melakukan ibadah sholat.

