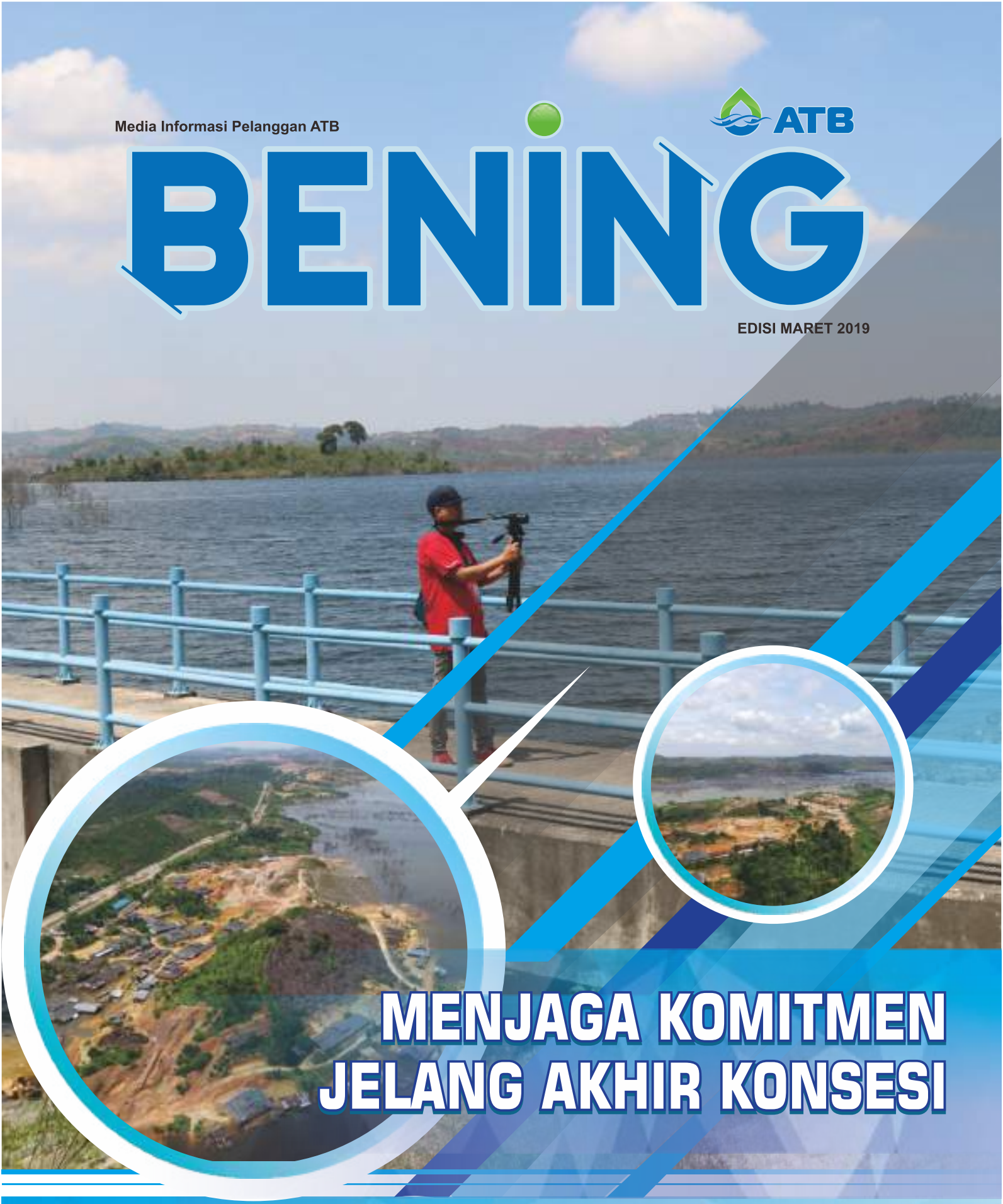
Media Informasi Pelanggan ATB

BENING

ATB

EDISI MARET 2019



MENJAGA KOMITMEN JELANG AKHIR KONSESI

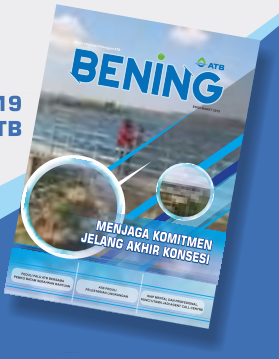
PEDULI PALU ATB BERSAMA PEMKO BATAM SERAHKAN BANTUAN

ATB PEDULI PELESTARIAN LINGKUNGAN

SIAP MENTAL DAN PROFESIONAL, KUNCI UTAMA JADI AGENT CALL CENTRE

ATB
TAK TERGANTI!

EDISI MARET 2019
Media Informasi Pelanggan ATB



Pelanggan ATB, majalah bening kembali hadir memberikan informasi terbaru seputar ATB, berupa informasi menjaga komitmen jelang akhir konsesi meski kritis, dam Tembesi tetap pilihan ATB.

ATB juga memberikan informasi seputar kegiatan operasional yakni melakukan pekerjaan teknis guna optimalkan suplai. Hal ini untuk menekan angka kebocoran pada jaringan utama, sekaligus untuk memaksimalkan suplai.

Selain itu, dibagikan informasi ATB bersama Pemko Batam menyerahkan bantuan Rp 3.058.757.784 untuk korban gempa sunami di Kabupaten Donggala Sulawesei Tengah. Bantuan ini akan difokuskan untuk memperbaiki infrastruktur yang rusak terutama sarana pendidikan.

ATB jadi role model penerap SNI berkinerja terbaik, meraih platinum SNI Award merupakan penghargaan bergengsi bagi perusahaan atau organisasi yang dinilai paling baik, konsisten dan berkinerja tinggi dalam menerapkan standar.

Informasi lainnya juga tersaji seputar kesiapan mental dan lebih profesional, merupakan kunci utama jadi agent call center ATB. ATB terus meningkatkan kompetensi agent Call Center dalam memberikan service excellence kepada pelanggan dan masyarakat yang membutuhkan informasi, edukasi, saran maupun menyampaikan keluhan terkait layanan ATB.

Sebagai perusahaan pelayanan dibidang air bersih, ATB juga concern pada pelestarian lingkungan. Perwakilan ATB bersama ratusan masyarakat, gotong royong bersama membersihkan sampah di kawasan pantai Tanjung Uma pada Minggu (17/3) lalu.

ATB perkuat citra positif melalui brand ambassador, pelayanan berkualitas yang diberikan kepada pelanggan harus memiliki keunggulan kompetitif sehingga tercipta brand image yang kuat dimata pelanggan dan masyarakat.

Adanya majalah bening dapat terus menjadi media informasi bagi pelanggan, sehingga pelanggan semakin dekat, mengenal, serta semakin update tentang informasi ATB. (*)

Peduli Palu, ATB Bersama Pemko Batam Serahkan Bantuan 2
Menjaga Komitmen Jelang Akhir Konsesi 3
ATB Jadi Role Model Penerap SNI Berkinerja Terbaik 5
ATB Lakukan Pekerjaan Teknis Guna Optimalkan Suplai 6
ATB Peduli Pelestarian Lingkungan 7
ATB Perkuat Citra Positif Melalui Brand Ambassador 8
Siap Mental dan Profesional, Kunci Utama Jadi Agent Call Center 9
Kepedulian ATB Di Hari Air Sedunia 10

PT. ADHYA TIRTA BATAM
Adhya Building Tower, Komplek Permata Niaga, Bukit Indah Sukajadi.
Jl. Jendral Sudirman, Batam 29462. Kepulauan Riau - Indonesia
Telephone. +62 778 465 566 - Facsimile. +62 778 467 007
Call Centre. +62 778 467 111
www.atbbatam.com

Finance Director ATB Asriel Hay menyerahkan bantuan bersama Wakil Walikota Batam Amsakar Achmad dan Ketua DPRD Batam Nuryanto kepada Bupati Donggala Kasman Lassa, diKantor Bupati Donggala.

PEDULI PALU
ATB BERSAMA PEMKO BATAM SERAHKAN BANTUAN

PT Adhya Tirta Batam (ATB) bersama Pemko Batam menyerahkan bantuan Rp 3.058.757.784 untuk korban gempa sunami di Kabupaten Donggala Sulawesei Tengah, Selasa (5/3). Bantuan ini akan difokuskan untuk memperbaiki infrastruktur yang rusak terutama sarana pendidikan.

Finance Director ATB Asriel Hay mengatakan, bantuan tersebut ia serahkan bersama Wakil Walikota Batam Amsakar Achmad dan Ketua DPRD Batam Nuryanto langsung kepada Bupati Donggala Kasman Lassa, di Kantor Bupati Donggala.

Dana sebesar Rp 3 miliar lebih itu merupakan sumbangan dari masyarakat dan sejumlah perusahan di Batam yang digalang 4-20 Oktober 2018 lalu. Selain itu, bantuan juga berasal donasi pada malam amal peduli Palu yang di gelar ATB bersama pelanggan-pelanggan utama. Termasuk para dermawan di Batam untuk saling peduli bagi korban bencana alam.

"Kunjungan dan bantuan ini merupakan wujud kepedulian dan rasa empati kami kepada saudara-saudara kami yang terkena musibah. Kepedulian ini sejalan dengan nilai-nilai inti perusahaan (core values) yang telah berjalan selama ini di ATB," ucap Asriel Hay Jumat (15/3) lalu.

Asriel menjelaskan, ATB menjalankan roda perusahaan dengan menjunjung tinggi budaya peduli terhadap berbagai lapisan. Budaya peduli diwujudkan terhadap masyarakat Donggala yang tertimpa musibah bencana alam.

"Kami mewakili manajemen ATB juga mengucapkan terimakasih kepada seluruh donatur yang telah menyisihkan sebagian dananya untuk membantu korban bencana alam di Palu dan Donggala, agar dapat dimanfaaatkan dengan baik disana," ungkap Asriel Hay

Bantuan yang terkumpul dapat digunakan untuk pembangunan fisik sekolah yang ada di Kabupaten Donggala. Bantuan tersebut direncanakan untuk pembangunan sekolah SMP Negeri 1 Sirenja.

"Kondisi disana masih belum pulih total, banyak gedung sekolah yang rusak bahkan berpindah lokasinya terkena bencana," lanjut Asriel Hay.

Menurut Asriel, sejak terjadi musibah bencana alam lima bulan lalu, masih terdapat sekitar 36 ribu jiwa yang masih tinggal di tenda pengungsian. Infrastruktur di kota tersebut masih belum pulih, mulai dari sarana jalan, sarana pendidikan, hingga gedung pemerintahan. (Corporate Secretary).

Kondisi terkini waduk Tembesi,
waduk Tembesi dibutuhkan untuk suplai air bagi pelanggan
di kawasan Batu Aji, Tanjung Uncang dan sekitarnya

MENJAGA KOMITMEN JELANG AKHIR KONSESI

Meski Kritis, Dam Tembesi Tetap Pilihan ATB

Penulis : Martua P. Butarbutar

Selama 23 tahun PT Adhya Tirta Batam (ATB) sudah mengelola air bersih di Batam. Pelanggan tumbuh sembilan kali lipat dibandingkan saat perusahaan itu mulai beroperasi. Dan semua dilayani dengan baik. Ini kepuasan tersendiri bagi ATB. Hanya modal air hujan, kebutuhan air bersih masyarakat, UMKM hingga industri di Batam dapat terpenuhi.

BUS meluncur beriringan dengan kendaraan lainnya. Posisinya tentu lebih tinggi dari kendaraan lain yang berseliwiran di daerah Tembesi. Sehingga kiri dan kanan terlihat lebih jelas dari kursi empuk itu. Di dalam bus ada rombongan pihak ATB dan sejumlah wartawan. Saat bus memasuki wilayah daerah waduk atau Dam Tembesi, terlihat secara jelas dari balik kaca bus tentang kondisi waduk yang dibangun dengan dana APBN sekitar Rp224 miliar itu.

Inilah waduk yang sedang ditender pengelolaannya senilai Rp300 miliar. Dilihat dari bus, banyak area waduk yang masih terlihat gundul. Tepat di bibir pantai waduk, terlihat belasan bekas rumah dari kayu. Tepat dibibir pantai waduk, terlihat belasan bekas rumah dari kayu. Sebagian masih berdiri di bibir waduk dan ada yang dalam kondisi tenggelam. Terlihat beberapa sampan yang ditambatkan dibibir wilayah dam.

Ditengah dam yang berisi air bersih, terlihat pepohonan yang sudah mati, timbul ke permukaan. Tidak jauh dari wilayah air laut yang proses desalinasi itu, masih terlihat aktivitas masyarakat. Masih diwilayah catchment area atau wilayah tangkapan air waduk Tembesi, terlihat bangunan dengan beberapa warga didekatnya. Lokasi perumahan-perumahan itu berada di daerah catchment area Dam Tembesi.

Tidak jauh dari daerah tangkapan air, bangunan-bangunan perumahan, terlihat seperti mengelilingi waduk Tembesi. Bangunan-bangunan itu berhadapan dengan wilayah tangkapan air yang banyak gundul. Sementara sebagian wilayah waduk, terlihat masih dimanfaatkan warga untuk bercocok taman.

Kondisi waduk Tembesi itu, seperti memberikan gambaran, tanggungjawab berat bagi pemenang tender pengelolaan Dam Tembesi kedepan. Mulai menertibkan bangunan liar, kebunan liar, hingga melakukan penghijauan daerah sekitarnya.

Jika tidak, air laut yang dalam proses desalinasi atau proses menghilangkan kadar garam, akan surut seiring pengelolaan dan distribusi ke warga. Kondisi itu akan mengganggu distribusi dan ketersediaan air bersih di Sagulung dan Batuaji.

"Memang itu masih banyak gundul. Wilayah serapan air di seberang itu (dekat wilayah Tanjungpiayu), agak hijau. Tapi itu bukan pohon. Itu kebun warga," ujar Manager Distribusi ATB, Wahyu Widyanto, yang meninjau daerah waduk Tembesi.

Sebenarnya, penghijauan sudah berjalan beberapa kali di waduk Tembesi. Penghijauan dilakukan beberapa pihak. Termasuk dilakukan ATB bersama Badan Pengusahaan (BP) Batam.
Sambil mendengar paparan, penumpang dalam bus itu, juga asik mengarahkan pandangan kearah Dam Tembesi. Saat memasuki daerah ujung waduk, tepatnya sebelum Jembatan I Barelang, terlihat kondisi lahan daerah tangkapan air juga tidak jauh berbeda.

Hanya saja, di daerah itu sudah terlihat bangunan yang akan dimanfaatkan untuk mendukung pengoperasian Instalasi Pengeloaan Air (IPA) Dam Tembesi. Dilokasi itu, jalan sudah terbangun, membelah laut, dan memisahkan air waduk dan air laut.

Diatas tanah timbunan, jalan aspal sudah terbangun. Disamping jalan, tepatnya area waduk, batuan disusun mengikuti panjangnya jalan, dalam menghindari abrasi. Namun karena jalan merupakan jalan timbunan belum berumur panjang, bus belum diijinkan masuk terlalu dalam.

Namun kapan pastinya waduk ini akan dimanfaatkan dalam menyuplai air bersih ke warga, hingga saat ini belum ada kepastian. Tender pengelolaan masih berlangsung di BP Batam, sebelum akhirnya nanti pengelolaan air bersih dimulai. "Pembangunan WTP juga masih akan dilakukan pemenang tender," kata Wahyu.

Namun diakui, keberadaan waduk Tembesi, sangat penting mendukung ketersediaan air di Batam. Keberadaan waduk Tembesi, akan mendukung aktivitas waduk Mukakuning, Sei Harapan, waduk Duriangkang dan lainnya, menyuplai air untuk pelanggan ATB.

Pada kesempatan itu, Wahyu kembali menghimbau warga menjaga daerah waduk. Tidak hanya waduk Tembesi, namun waduk lain di Batam. Termasuk waduk Duriangkang, sebagai waduk terbesar di Batam. Dimana, waduk ini memiliki kemampuan menghasilkan sekitar 2.200 meter kubik per detik, melalui instalasi pengolahan air (IPA).

"Kemampuan IPA Duriangkang, sekitar 2.200 liter per detik. IPA Duriangkang, menyuplai air bersih di Batam, hingga sekitar 70 persen dari kebutuhan," kata Manager Produksi PT ATB, Estiyudo Listyadi, yang menerima Wahyu bersama rombongan di WTP Duriangkang.

KOMITMEN LEWAT TAGLINE TAK TERGANTI

Sebelum rombongan meninjau lokasi Dam Tembesi, Presiden Direktur PT ATB, Ir. Benny Andrianto MM sudah menjelaskan kondisinya. Didampingi Direktur Engineering ATB Paul Bennett, Direktur Keuangan Asriel Hay dan sejumlah jajaran manajemen ATB, Benny memaparkan ?kondisi Dam Tembesi. Diperlihatkan melalui layar slide, data hingga gambar yang dihasilkan dengan menggunakan drone.

Gambar yang ditampilkan menunjukkan daerah serapan air yang sebagian tandus. Sebagian lahan diisi dengan tanaman-tanaman kebun warga. Selain itu, jarak antara rumah penduduk dengan Dam Tembesi, terlalu dekat.

Kondisi itu diakui dapat menyebabkan Dam Tembesi rentan dengan limbah rumah tangga. Bahkan dari gambar itu, daerah itu seharusnya menjadi daerah tangkapan air. Antara wilayah serapan air dam Tembesi dan kawasan pemukiman, seperti menyatu.

Kondisi itu membuat Dam Tembesi dikhawatirkan hanya bisa beroperasi hingga 2022, jika dioperasikan mulai 2020. Sementara nilai investasi untuk membangun dam itu, tidak sedikit, sekitar Rp250 miliar. Itu dengan asumsi distribusi air bisa ditekan diangka 15 persen.

Saat ini, ATB mampu menjaga tingkat kebocoran hanya diangka 15 persen. Bahkan, perusahaan air minum ini, mampu menekan tingkat kebocoran Mei 2016, hanya diangka 11,90 persen. Jauh lebih rendah dari rata-rata tingkat kebocoran air nasional yang masih diangka 33-34 persen.

Menjaga distribusi air dan kontrol kebocoran itu, ATB menggunakan teknologi Supervisory Control and Data Acquisition (SCADA) dan geographic information system (GIS). ATB sendiri merupakan perusahaan air minum pertama di Indonesia, yang menggunakan teknologi SCADA terintegrasi dan GIS sejak tahun 2011.

"Tidak usah tunggu 2022, kalau kebocoran 20 persen, air Tembesi bisa lebih cepat habis," ujar Benny mengingatkan sambil menampilkan gambar lain dari Dam Tembesi.

Dari gambar yang ditampilkan, terlihat kondisi sebagian lahan yang memerah, karena aktivitas tambang pasir liar. Sementara air di daerah dam, terlihat keruh berwarna coklat kekuningan. Terlihat juga dengan jelas, kebun-kebun warga sekitar.

Melihat gambar secara utuh, ada daerah hijau dan coklat kekuningan. Namun saat gambar dizoom atau diperbesar, daerah hijau hutan sangat minim. Dominan hijau kebun dan kuning kemerahan areal tambang.

"Menyedihkan. Padahal investasi membangun 250 miliar. Kondisi ini perlu diketahui, agar ada langkah bersama, menjaga daerah serapan air," harap Benny.

Sehingga waduk yang ditargetkan bisa menghasilkan air bersih sekitar 600 liter per detik, bisa memenuhinya. Namun jika kondisi hutan tidak hijau dengan pepohonan yang mampu menyimpan air hujan, maka target itu tidak akan terpenuhi.

Benny sendiri mengaku sudah menyampaikan kondisi Dam Tembesi ke pihak BP Batam. Selanjutnya, dijanjikan BP akan memenjalankan pembenahan sesuai masterplan yang mereka miliki.? Walau kondisi Dam Tembesi memprihatinkan, ATB memilih tetap ikut lelang.

Langkah ini diakui Benny diambil, mempertimbangkan kebutuhan masyarakat Batuaji, Tanjunguncang dan sekitarnya. Keberadaan Dam Tembesi sangat penting, agar cadangan air di Batam, survive hingga tahun 2020 mendatang. Jika tidak ada cadangan, maka akan mengganggu pada kondisi air di Batam.

"Suka tidak suka, ini visability. Ini harus kami ambil untuk memenuhi kebutuhan air bersih ke pelanggan," ungkapnya.

Diakui, di daerah Dapur 12, ada keluhan kebutuhan air bersih. Demikian dengan daerah Tembesi yang banyak proses pembangunan perumahan dan daerah bisnis. Sehingga, ada peningkatan permintaan kebutuhan. Sehingga keberadaan Dam Tembesi sangat dibutuhkan ATB.

Namun Benny sendiri mengakui, pihaknya tidak ingin ngotot untuk mengelola air bersih di Batam. Sukses ATB mengelola air bersih di Batam, memunculkan tawaran dari daerah lain. ATB saat ini memiliki proyek untuk mengelola air bersih di Umbulan Jawa Timur. Selain itu ada juga Lampung, di Lampung ATB mendirikan perusahaan Adhya Tirta Lampung.

Demikian, ATB masih memiliki keterpanggilan kuat untuk mengelola air bersih di Batam. Hal itu juga tercermin dari slogan ATB saat ini, 'Tak Terganti'. Tagline itu sekaligus komitmen memperkuat kualiatas pelayanan, sebagai perusahaan profesional.

"Kami ingin diakhiri dulu, baru tender. Walau pun tagline kami, tak terganti. Jadi diakhiri dulu, baru dimulai lagi. Kami profesional. Jangan sampai kemudian konotasi ATB ingin terus di Batam. Tidak sampai segitulah," beber Benny.

Bahkan, ATB jelang akhir masa konsesi, sudah mengajukan jadwal untuk proses mengakhirinya. Perusahaan ini memperlihatkan profesionalisme sekaligus optimisme. Terlebih, dari hasil survey memperlihatkan kinerja ATB yang tergolong baik, dengan 22 penghargaan dalam tiga tahun terakhir. ATB membuktikan, mampu memberikan kualitas pelayanan terbaik di Batam.

"Di Batam, kami memberikan pelayanan terbaik di daerah lain juga, kami masih ingin memberikan pelayanan terbaik. Sehingga negara ini tidak diremehkan negara lain," harapnya.

Kesiapan ATB mengakhiri konsesi dan kesiapan memulai kembali pengelolaan air di Batam, terlihat juga saat beberapa kali, melakukan paparan di BP Batam. ATB memaparkan kondisi ketersediaan, pengelolaan, distribusi hingga aset yang digunakan dalam mendukung pengoperasian perusahaan ke pada Badan Pengusahaan (BP) Batam.

Menunggu pembahasan akhir konsesi, ATB memilih konsentrasi ATB pada pemenuhan air bersih untuk Batam. menyediakan air bersih. Perhatian yang konsisten dari ATB menjadi kebutuhan, seiring pertumbuhan pemukiman penduduk.

"Kami tetap konsen atas ketersediaan air di Batam, hingga akhir konsesi. Kami juga senang, bisa mengelola air hanya dengan mengandalkan curah hujan selama 23 tahun, hingga kini," ujar Benny mengakhiri. (*)

ATB JADI ROLE MODEL SNI BERKINERJA TERBAIK

Presiden Direktur ATB, Ir. Benny Andrianto Antonius, MM diundang sebagai pembicara dalam acara Gathering SNI Award 2019 di Hotel Sari Pacific, Jakarta pada Rabu (6/3/2019)

Tahun 2019, penghargaan SNI Award memasuki pelaksanaan ke-15 sejak digelar pertama kali oleh Badan Standardisasi Nasional (BSN) tahun 2005. SNI Award merupakan penghargaan bergengsi bagi perusahaan atau organisasi yang dinilai paling baik, konsisten dan berkinerja tinggi dalam menerapkan standar. SNI Award adalah bagian dari upaya pemerintah dalam menstimulasi peningkatan penerapan SNI oleh pelaku usaha maupun organisasi lainnya.

PT Adhya Tirta Batam (ATB) berhasil melalui serangkaian kegiatan penilaian yang sangat ketat sesuai kriteria oleh para evaluator kompeten dibidangnya. Hasil penilaian selanjutnya dikaji oleh para dewan juri yang beranggotakan para stakeholder bidang Standarisasi dan Penilaian Kesesuaian, Ekonomi, Sosial serta Lingkungan Hidup.

Pertama kalinya, nama ATB dinobatkan sebagai peraih Platinum SNI Award 2018 untuk Kategori Organisasi Besar Barang Sektor Pangan, Pertanian dan Kesehatan setelah di tahun sebelumnya ATB berhasil meraih predikat Gold di ajang yang sama.

Presiden Direktur ATB, Ir. Benny Andrianto Antonius, MM diundang sebagai pembicara dalam acara Gathering SNI Award 2019 di Hotel Sari Pacific, Jakarta pada Rabu (6/3/2019) untuk membagikan ilmu serta pengalamannya dalam penerapan SNI di lingkungan kerja ATB.

Kinerja terbaik ATB diakui mampu menjadi role model bagi perusahaan lain baik skala lokal, nasional hingga internasional.

“Keberhasilan ATB meraih Platinum pada SNI Award 2018 adalah wujud dari komitmen yang tinggi seluruh insan ATB dalam menerapkan SNI secara konsisten dan berkelanjutan, mempertahankan kinerja terbaik serta mampu menginternalisasikan aspek sosial ekonomi dan lingkungan dalam perusahaan”, jelas Benny.

ATB sangat concern terhadap berbagai hal yang dapat mendorong kemajuan perusahan dalam mewujudkan kinerja yang lebih baik seperti fokus pada pelayanan pelanggan, manajemen yang sehat, pengembangan sumber daya, inovasi teknologi hingga tanggung jawab sosial perusahaan.

Semua dijalankan berdasarkan nilai-nilai inti perusahaan yakni Kerja Keras, Handal, Menghargai, Peduli dan Jujur yang menjadikan ATB sebagai perusahaan air terpercaya dan sulit tergantikan.

Prof. Rhenald Kasali menyampaikan bahwa ATB memang memiliki pencapaian yang luar biasa dalam hal penerapan kegiatan standardisasi yang berkelanjutan. Rhenald bahkan memiliki catatan tersendiri mengenai prestasi ATB dimana ATB adalah perusahaan yang sudah menerapkan online control melalui penerapan Internet of Think (IoT) disetiap titik proses bisnis sehingga proses tersebut lebih terkontrol dan terupdate secara cepat dan tepat.

Hal ini memudahkan top management untuk segera mengambil keputusan apabila diperlukan. Inovasi teknologi yang diterapkan, mampu memberikan efektifitas dan efisiensi bisnis perusahaan.

SNI Award tahun ini telah dibuka pendaftarannya sejak 22 Februari 2019 sampai dengan 10 Mei 2019. Melalui SNI Award diharapkan produsen, konsumen dan masyarakat umum semakin menghargai aspek mutu dan memahami perlunya berpartisipasi aktif dalam pengembangan dan penggunaan SNI sebagai referensi penyediaan permintaan pasar serta membangun role model organisasi penerap SNI yang berkinerja baik dan berkelanjutan. (Corporate Secretary)

Pekerjaan penguatan jaringan pipa distribusi di IPA Mukakuning beberapa waktu lalu.

ATB LAKUKAN PEKERJAAN TEKNIS OPTIMALKAN SUPLAI

Guna memaksimalkan jaringan pipa distribusi utama, ATB lakukan pekerjaan teknis jaringan interkoneksi. Pekerjaan berjalan sesuai jadwal, Selasa (19/3) mulai pukul 20.00-03.00 WIB.

“Beberapa jaringan pipa distribusi utama perlu direkolasi, hal ini untuk menekan angka kebocoran pada jaringan utama, sekaligus untuk memaksimalkan suplai. Adanya relokasi jalur pipa diharapkan pengaturan distribusi air jadi lebih maksimal," ujar Muflikhin, Manager Project ATB.

Relokasi jalur pipa distribusi dilakukan dalam empat rangkaian pekerjaan di lokasi berbeda, diantaranya relokasi jaringan transmisi pipa DN 800 mm Simpang Beringan (depan Panbil), interkoneksi pipa Distribusi DN 600 mm di wilayah Kepayang.

Sementara untuk pekerjaan lainnya terdapat interkoneksi jaringan pipa distribusi pipa DN 150 mm di Central Batu Aji dan interkoneksi pipa distribusi DN 250 mm di wilayah Tembesi.

Guna mengurangi dampak gangguan suplai ke pelanggan, pekerjaan interkoneksi dapat diselesaikan dengan baik. Tim berjuang maksimal sehingga pekerjaan bisa dilakukan dengan tepat waktu.

Maria Jacobus, Head of Corporate Secretary ATB menambahkan, pekerjaan optimalisasi suplai ini untuk memberikan pelayanan suplai ke pelanggan bisa lebih maksimal.

"Pekerjaan ini kami lakukan juga adanya perubahan kebutuhan suplai yang semakin meningkat, dengan relokasi jalur distribusi utama ini suplai bisa semakin optimal," harap Maria

Selama pekerjaan berlangsung, suplai air akan terganggu sementara khususnya pelanggan yang mendapat suplai dari Instalasi Pengolahan Air (IPA) Duriangkang, mulai dari area Batam Centre, Tembesi, Batu Aji, Marina hingga Tanjung Uncang dan sekitarnya.

Usai pekerjaan diselesaikan suplai air mengalir bertahap pemulihan ke pelanggan. Pelanggan yang berada dekat dari area IPA Duriangkang akan lebih awal mendapatkan suplai air, begitu juga sebaliknya pelanggan yang berada di wilayah tinggi dan jauh di IPA membutuhkan waktu agar suplai bisa mengalir ke tempat pelanggan.

"Suplai air akan mengalir secara bertahap usai pekerjaan dilakukan, seluruh tim teknis terkait akan bekerja keras malam ini agar pemulihan suplai air dapat lebih cepat," ujar Maria.

Pelanggan yang ingin mendapatkan informasi seputar ATB bisa menghubungi Call Center ATB (0778) 467111, atau inbox di fanpage ATB Batam. (Corporate Secretary)

Tim ATB saat ikut berpartisi pasi Goro bersama sempena Hari Peduli Sampah Nasional Tahun 2019 Tingkat Kota Batam Minggu (17/3) lalu.

ATB PEDULI PELESTARIAN LINGKUNGAN

Penggunaan sampah plastik saat ini jadi isu global. Keberadaannya dapat mengancam keberlangsungan ekosistem bumi. Satu jenis sampah plastik dapat terurai secara alami hingga 100 tahun. Sudahkah kita mengurangi penggunaan sampah plastik hari ini?

Sebagai perusahaan pelayanan dibidang air bersih, ATB juga concern pada pelestarian lingkungan. Perwakilan ATB bersama ratusan masyarakat yang terdiri dari Aparatur Sipil Negara (ASN), TNI/Polri, pelajar, perwakilan mahasiswa, perusahaan dan ormas, gotong royong bersama membersihkan sampah di kawasan pantai Tanjung Uma pada Minggu (17/3) lalu.

"Mewakili manajemen ATB kami ikut serta dan peduli dalam kegiatan ini, bersama masyarakat lainnya membersihkan sampah," ujar Roni Hartawan, Manager QHSE & Lab ATB, saat aksi sosial bersih pantai sempena Hari Peduli Sampah Nasional Tahun 2019 Tingkat Kota Batam.

Roni menambahkan, kepedulian ATB ikut serta aksi sosial guna memberikan informasi kepada stakeholder akan partisipasi ATB dalam rangka memastikan pemeliharaan lingkungan hidup, terutama di lingkungan perusahaan maupun Kota Batam secara luas.

"Dengan semangat dan peduli dari semua karyawan terkait penangan sampah di Batam terutama sampah plastik, bisa lebih sadar pentingnya pengurangan penggunaan sampah plastik terutama di lingkunngan perusahaan sehingga tercipta lingkungan yang sehat bersih dan aman," ajak Roni

Gotong royong bersih pantai ini diselenggarakan oleh Pemko Batam sengaja memilih wilayah Tanjung Uma yang terdapat daratan yang menjorok ke laut untuk dibersihkan. Mengingat masih banyaknya sampah di lokasi tepat di seberang Harbour Bay itu.

Sekretaris Daerah Kota Batam Jefridin bersama Kepala Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Herman Rozie ikut bersama mengumpulkan sampah dan memasukkan ke dalam plastik yang telah tersedia.

"Persoalan sampah ini harus mendapat perhatian dari semua pihak, untuk itu Pemko Batam menginisiasi kegiatan gotong royong ini. Terima kasih kepada semua pihak yang terlibat untuk peduli menjaga lingkungan dari sampah," ucap Jefridin.

Aksi goro masal ini menurut Jefridin untuk membangun kesadaran bersama mewujudkan hidup bersih dan sehat. Karena masyarakat menjadi penentu utama untuk menjaga lingkungan tetap bersih.

"Sampah jika dikelola dengan baik dapat bermanfaat dan memiliki nilai ekonomis bagi masyarakat," ajaknya. (Corporate Secretary)

Pengukuhan Brand Ambasador ATB oleh Presiden Direktur ATB Ir Benny Andrianto Antonius MM

ATB PERKUAT CITRA POSITIF MELALUI BRAND AMBASADOR

Pelayanan berkualitas yang diberikan kepada pelanggan harus memiliki keunggulan kompetitif, sehingga tercipta brand image yang kuat dimata pelanggan dan masyarakat. Hal ini menjadi fokus besar bagi PT Adhya Tirta Batam (ATB) untuk memenuhi misi menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada seluruh pelanggan ATB.

Menjelang akhir konsesi, ATB tidak lantas berpangku tangan dan menjalani rutinitas pelayanan yang biasa saja. ATB justru semakin giat meningkatkan performa guna menjaga eksistensi dalam menjaga kualitas standarisasi pelayanan dan pengembangan sumber daya yang ada di ATB.

Beberapa waktu lalu, ATB menunjuk 17 karyawan terbaiknya sebagai Brand Ambassador ATB untuk memberikan testimoni positif dalam mensosialisasikan kegiatan ATB termasuk tagline terbaru ATB Tak Terganti!. Brand Ambassador ATB dikukuhkan secara resmi pada event ATB Communication Day 1 yang diselenggarakan pada 13 Maret 2019 di Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam.

17 karyawan terpilih ini, bertanggung jawab dalam kapasitasnya untuk berbagi informasi yang akurat dan berimbang seputar perusahaan baik melalui komunikasi tatap muka maupun media sosial kepada khalayak.

Brand Ambassador ATB diseleksi berdasarkan kinerja, kredibilitas, kemampuan intelektual dan karisma yang dimiliki secara personal. Selain itu, Brand Ambassador ATB juga mewakili berbagai segmentasi masyarakat baik dari segi rentang usia, latar belakang pendidikan, hobi, keahlian dan jangkauan sasaran audience-nya.

Seperti Marini Srianti, gadis berparas oriental yang hobi travelling ini memiliki jumlah followers Instagram yang lumayan banyak. Marini diharapkan mampu mengedukasi kaum milenial mengenai profil ATB dan meningkatkan kesadaran untuk menjaga sumber air yang sangat terbatas di Pulau Batam. ATB juga merangkul karyawan yang memiliki talenta unik lainnya seperti blogger, model, wirausahawan dan lain sebagainya.

Keberadaan Brand Ambassador ATB memiliki pengaruh signifikan terhadap pemahaman masyarakat terkait tagline ATB Tak Terganti!. Tagline ini mewakili komitmen ATB untuk terus memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dengan tetap menjaga core values perusahaan secara optimis dalam kiprahnya melayani kebutuhan air bersih masyarakat Pulau Batam meskipun konsesi pengelolaan air berakhir di tahun 2020.

Petugas Call Centre ATB Saat melayani pelanggan beberapa waktu lalu.

Siap Mental dan Profesional, Kunci Utama Jadi Agent Call Center

Perkembangan arus informasi semakin pesat. Perusahaan menggunakan call center sebagai strategi untuk meningkatkan kesuksesan bisnis baik dari segi profit maupun citra perusahaan. Call center merupakan ujung tombak perusahaan di garda depan yang bertugas melayani informasi dan pengaduan pelanggan.

PT Adhya Tirta Batam (ATB) terus meningkatkan kompetensi agent Call Center ATB dalam memberikan service excellence kepada pelanggan dan masyarakat yang membutuhkan informasi, edukasi, saran maupun menyampaikan keluhan terkait layanan ATB. Layanan Call Center ATB dapat diakses melalui nomor 0778-467111 dan beroperasi setiap hari mulai pukul 07.00 hingga 24.00 WIB termasuk hari libur dan tanggal merah.

Bagi ATB, mempekerjakan agent call center sama pentingnya dengan memiliki software call center yang tepat. Meski tidak berhadapan langsung atau bertatap muka, call center masih menjadi pilihan utama bagi masyarakat dalam berkomunikasi. Hal ini dikarenakan call center adalah jalur tercepat dalam berinteraksi bagi pelanggan. Tidak perlu membuang waktu ke kantor pelayanan, tinggal memencet nomor dan langsung tersambung dengan agent call center. Lebih efisien dari segi waktu dan biaya.

Menjadi seorang agent call center tidaklah mudah. Kesiapan mental menjadi hal paling krusial sebagai modal utama. Keahlian mengoperasikan perangkat, penguasaan produk layanan, kemampuan komunikasi dalam menganalisa keluhan pelanggan dan memberikan solusi yang tepat dalam waktu bersamaan, membutuhkan konsentrasi pengendalian emosi dan jam terbang yang tinggi. mengoperasikan perangkat, penguasaan produk layanan, kemampuan komunikasi dalam menganalisa keluhan pelanggan dan memberikan solusi yang tepat dalam waktu bersamaan, membutuhkan konsentrasi pengendalian emosi dan jam terbang yang tinggi. ATB secara kontinu membekali karyawannya terutama yang berada di lini terdepan pelayanan dengan peningkatan kompetensi melalui beragam pelatihan dan sertifikasi.

Hal ini untuk mendukung kinerja dalam memberikan pelayanan berkualitas kepada pelanggan agar sesuai dengan standar mutu operasional yang telah ditetapkan perusahaan.

Namun kondisi sumber air baku terbatas, musim kemarau panjang, anomali iklim, kondisi elevasi, pekerjaan perbaikan hingga pola konsumsi air berlebihan terkadang menjadi faktor pemicu timbulnya keluhan gangguan suplai. Agent Call Center ATB akan menghadapi beragam karakter orang setiap harinya dalam menerima keluhan pelanggan. Meski tidak semua keluhan disampaikan dengan marah-marah, tetapi tetap saja mereka tidak bisa mengatur mau tipe pelanggan seperti apa yang menghubungi.

“Agent harus pintar menyembunyikan emosi saat menghadapi pelanggan. Mereka dituntut untuk tetap bersikap ramah, empati serta profesional meskipun harus menerima luapan kekesalan pelanggan. Disinilah kematangan emosional seorang agent terasah,” ujar Maria Jacobus, Head of Corporate Secretary ATB saat ditemui di ruang kerjanya, Senin (25/3/2019).

Ada hal yang terkadang dilupakan oleh pelanggan saat berinteraksi dengan seorang agent call center. Bahwa seorang agent juga manusia yang punya keluarga berharga di rumah. Bisa jadi, agent yang sedang dimarahi itu adalah seorang ayah atau ibu yang cuma ingin mencari rezeki halal untuk anak-anak mereka. Mungkin saja yang sedang dibentak itu adalah seorang anak yang ingin membahagiakan orang tuanya bahkan mungkin agent tersebut juga mengalami kondisi yang sama seperti keluhan pelanggan tersebut.

Agent call center memang dipekerjakan untuk mendengarkan keluhan pelanggan. Tetapi keluhan yang disampaikan dengan bahasa baik dan sopan tentunya akan lebih cepat dalam proses penanganan untuk menemukan solusi yang efektif karena inti permasalahan dan analisa keluhannya lebih mudah dipahami. Sikap saling menghargai akan membawa perubahan positif dan menunjukkan etika sebagai masyarakat Indonesia yang bermartabat. (Corporate Secretary)

KEPEDULIAN ATB DI HARI AIR SEDUNIA

Manajemen ATB bersama relawan lainnya foto bersama usai gotong royong bersih pantai

ATB ikut peduli pelestarian lingkungan dengan gotong royong bersama ratusan warga bersih pantai di kawasan Tanjung Uma.

Sekretaris Daerah Kota Batam, Jefridin bersama relawan ikut gotong royong bersama peduli lingkungan

ATB siagakan mobil tanki mendukung kagiatan peduli lingkungan

Brand Ambassador ATB saat ikut menanam pohon bersama

Relawan ATB mengambil sisa sampah plastik di kawasan pinggir pantai Tanjung Uma

Kegiatan bersih pantai yang diikuti ATB bersama warga lainnya

ATB

TAK TERGANTI!

Tim ATB berpartisipasi dalam kegiatan penanaman pohon untuk penghijauan

Brand Ambassador ATB saat ikut menanam pohon bersama

SUPPORTED BY :

ORGANIZED BY :