BAB V

Kesimpulan Dan Saran

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan pada PDAM Tirtawening kota Bandung, maka pada bab ini penulis mencoba menarik kesimpulan dan mengajukan saran-saran sebagai bahan pertimbangan bagi PDAM Tirtawening dalam pelaksanaan pelayanan pelangga khususnya dimasa yag akan datang. Menurut penelitian yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Pelaksanaan pelayanan terhadap pengaduan pelanggan yang dilakukan PDAM Tirtawening adalah untuk mengetahui, melayani, dan menindaklanjuti keluhan-keluhan yang disampaikan pelanggan. Untuk mendapatkan layanan yang diharapkan, pelanggan harus mengikuti serangkaian proses pelayanan pengaduan agar pelayanan yang diharapkan sempurna, seperti :
    a. Pelanggan mendatangi langsung kantor PDAM Tirtawening ke bagian pengaduan langganan
    b. Mengisi formulir yang disediakan

       Formulir ini terdiri dari tiga rangkap warna putih untuk disimpen pelanggan, warna merah untuk bagian langganan dan warna hijau untuk diberika kepada bagian apa yang dikeluhkan untuk ditindaklanjuti.
    c. Setelah itu tunggu hingga paling lama satu bulan
    d. Dalam waktu tersebut petugas akan mengambil tindakan seperti akan memeriksa dari awal sampai ditemukan apa maslahnya
    e. Nanti petugas akan menginformasikannya lewat telopon atau dengan mendatangi langsung pelanggan

2. Masalah-masalah yang dihadapi dalam melakukan pelaksanaan pelayanan terhadap pengaduan pelanggan pada PDAM Tirtwening Kota Bandung yaitu pertama, adanya kegagalan penghantaran jasa diakibatkan oleh pelanggan, Pelanggan dan perusahaan mungkin memiliki pandangan yang berbeda atas penyebab masalahnya. Untuk perusahaan sendiri PDAM sudah merasa memberikan pelayana baik sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh perusahaan, sedangkan untuk pelanggan sendiri biasanya pelanggan tidak mau tahu dengan masalah yang terjadi. Selain itu, terdapat pelanggan yang sering terlambatnya dalam pembayaran , Kedua keterbatasan kapasitas terhadap permintaan, dari tahun ke tahun penduduk bandung bertambah sehingga permintaan pemasangan jaringan air bersih meningkat apalagi untuk di kawasan penduduk yang sulit mendapatkan air bersih. Dengan demikian air yang awalnya mengalir setiap hari bisa terbagi,karena terkendala pembagian waktu pengaliran air kerumah.Hal tersebut menjadi keluhan pelanggan dan menjadi pengaduan rutin. Dan ketiga teori peran dan naskah yang tidak dimengerti oleh pegawai dan pelanggan, Pengaduan yang diterima terkadang saat diberitahukan atau di jelaskan pelanggan tidak peduli dan tidak mau tahu.
3. Solusi yang dilakukan PDAM Tirtawening kota Bandung dalam pelaksanaan pelayanan pelanggan terhadap pengaduan pelanggan yaitu untuk kegagalan penghantara jasa yang diakibatkan pelanggan bisa dengan cara pihak perusahaan mengumpulkan informasi yang menjadi keluhan pelanggan bisa dengan cara Survei kepuasan pelanggan yang umumnya banyak penelitian mengenai kepuasaan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik melalui pos , telepon maupun wawancara pribadi , melalui survey perusahan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggan. Dan dengan cara *Last customer analysis*, metode ini sedikit unik dimana perusahaan bisa beruasaha

menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti, yang diharapkan akan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Selain itu, untuk keterbatasan kapasitas terhadap permintaan pemasangan jaringan air dapat diatasi dengan cara pihak perusahaan harus mencari dulu sumber air atau mata air agar pendistribusian menjadi lancar. Dan teori peran dan naskah yang tidak dimengerti oleh pegawai dan pelanggan dapat diatasi dengan cara buatlah pelanggan mengerti dengan keadaan, dengan memberi pengarahan dan penjelasan kepada pelanggan harus dapat dipahami oleh pelanggan itu sendiri.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka selanjutnya penulis ingin memberikan saran yang kiranya dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan, Perusahaan diharapakan dapat :

1. Mengadakan pengecekan dan pemeriksaan berkala pada meteran dan pipa-pipa yang menyalurkan air ke masing-masing rumah pelanggan agar diketahui apa saja yang menjadi masalah. Sehingga dengan adanya pengecekan dan pemeriksaan mungkin saja masalah yang terjadi selama ini bisa ditekan seminimal mungkin.
2. Melakukan pengembangan atau penambahan sumber air baku yang dapat diolah agar dapat melakukan pelayanan yang maksimal dalam pendistribusian air kepada pelanggan yang memungkinkan kebutuhan air bagi pelanggan terpenuhi dan sesuai dengan harapan pelanggan.
3. Pegawai dapat mensosialisaikan pada pelanggan dengan memberikan informasi yang tepat, jelas dan dimengerti oleh pihak pelanggan itu sendiri, sehingga pelanggan dapat memahami kendala yang terjadi dalam pendistibusian air.