

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

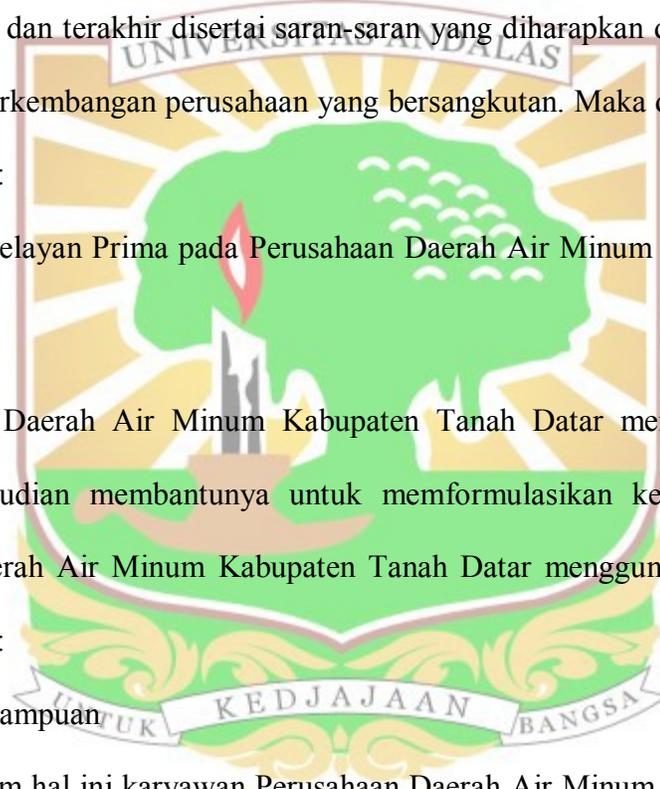
Dari uraian yang telah penulis kemukakan, maka sebagai penutup dari laporan ini, penulis akan mencoba memberikan suatu kesimpulan terhadap penelitian yang penulis lakukan dan terakhir disertai saran-saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perkembangan perusahaan yang bersangkutan. Maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Aspek Pelayanan Prima pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Tanah Datar

Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Tanah Datar mendengarkan suara pelanggan kemudian membantunya untuk memformulasikan kebutuhannya. Dan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Tanah Datar menggunakan aspek-aspek sebagai berikut :

- a. Kemampuan

Dalam hal ini karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Tanah Datar mampu melakukan komunikasi yang baik untuk membujuk masyarakat yang belum menggunakan jasa dari PDAM berupa air bersih agar masyarakat tersebut mau menggunakan jasa PDAM melalui sambungan baru kerumah pelanggan dalam jangka waktu yang lama.



b. Sikap

Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Tanah Datar dalam melayani masyarakat selalu bersikap profesional. Seperti pada saat pelanggan ramai datang ke perusahaan dengan berbagai macam keperluan, karyawan PDAM Kabupaten Tanah Datar akan melayani pelanggan sesuai dengan nomor antrian tanpa pilih kasih.

c. Penampilan

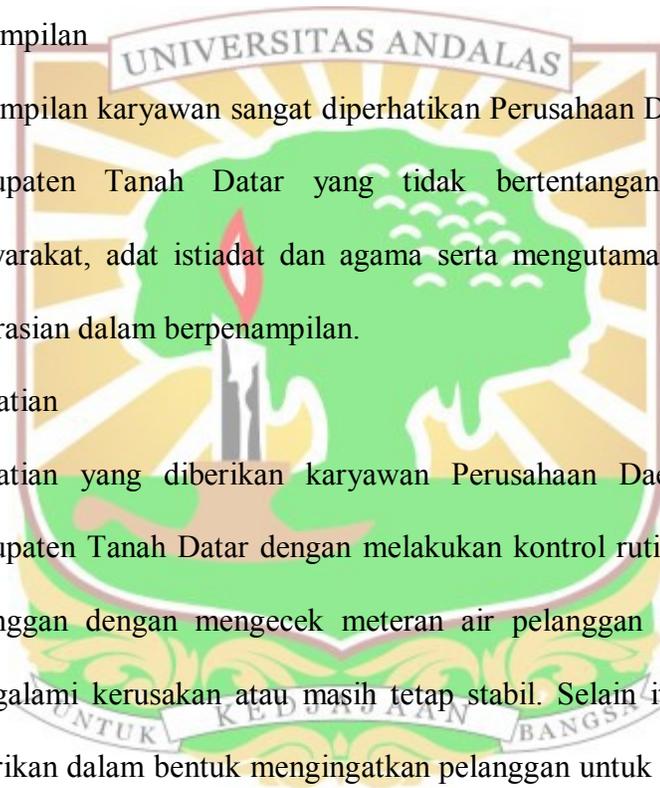
Penampilan karyawan sangat diperhatikan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Tanah Datar yang tidak bertentangan dengan norma masyarakat, adat istiadat dan agama serta mengutamakan kerapian dan keserasian dalam berpenampilan.

d. Perhatian

Perhatian yang diberikan karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Tanah Datar dengan melakukan kontrol rutin kerumah-rumah pelanggan dengan mengecek meteran air pelanggan apakah ada yang mengalami kerusakan atau masih tetap stabil. Selain itu perhatian yang diberikan dalam bentuk mengingatkan pelanggan untuk segera melakukan pembayaran rekening air yang sudah jatuh tempo agar pelanggan tidak dikenai denda karena terlambat membayar tagihan rekening air.

e. Tindakan

Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Tanah Datar bertindak cepat dalam melayani masalah pelanggan yang mengalami kerusakan meteran air di rumah mereka dengan cara karyawan perusahaan



khususnya bagian teknik akan terjun langsung kelapangan untuk melihat situasi dan kondisi meteran air sesuai dengan laporan pelanggan tersebut.

f. Tanggung Jawab

Untuk menjaga hubungan baik dengan pelanggan serta untuk menjaga loyalitas pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Tanah Datar bekerja dengan penuh rasa tanggung. Contohnya ketika ada laporan dari masyarakat bahwa air mati dirumah mereka, perusahaan akan segera terjun kelapangan untuk memeriksa penyebab matinya air dirumah pelanggan. Apabila memang terjadi masalah pecahnya pipa di sektor tertentu, maka perusahaan akan segera memperbaiki pipa tersebut.

## 5.2 Saran

1. Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Tanah Datar hendaknya lebih disiplin diri dalam waktu kerja agar dapat memberikan hasil yang maksimal dan memuaskan terhadap pekerjaan yang dipertanggungjawabkan.
2. Semua karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Tanah Datar harus bisa mempertahankan sikap baik dalam melayani maupun menanggapi pelanggannya.
3. Untuk menghadapi pelanggan yang berwatak keras hendaknya karyawan PDAM harus tetap sabar dan jangan sampai emosional.