

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan yang dibahas pada bab sebelumnya, terkait pengelolaan pelanggan pada PERUMDA Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi menggunakan analisis SWOT untuk peningkatan pelayanan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengelolaan pelanggan merupakan pengelolaan terhadap seseorang atau kelompok yang telah menjadi pelanggan disuatu instansi ataupun bisnis yang menyediakan barang ataupun jasa. Adapun pengelolaan pelanggan pada PERUMDA Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi sebagai berikut.
 - a. Pembaca meter dan rekening yang bertugas untuk membaca dan mengawasi meter air pelanggan agar tidak terjadi kesalahan dalam perhitungan tagihan rekening air pelanggan.
 - b. Keluhan pelanggan yang bertugas untuk menerima dan melayani segala keluhan pelanggan dan memproses keluhan pelanggan.
 - c. Tunggakan pelanggan memiliki tugas untuk mendata rekening pelanggan yang mengalami tunggakan.
 - d. Meter air yang bertugas untuk mengelola seluruh meter air pelanggan dan memperbaikinya jika ada kerusakan meter air pelanggan.
2. Dari analisis SWOT yang telah dilakukan, maka dapat diketahui *strengths* (kekuatan), *weaknesses* (kelemahan), *opportunities* (peluang), and *threats*

(tindakan) dan beberapa strategi yang dapat dilakukan oleh PERUMDA Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi.

- a. *Strengths* (kekuatan) dari PERUMDA Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi yaitu, penanganan dari gangguan jaringan pelanggan dengan waktu yang diharapkan, pemeliharaan sarana pelayanan secara berkala, inovasi yang terus dilakukan untuk perbaikan kualitas pelayanan dan kualitas air yang baik.
- b. *Weaknesses* (kelemahan) PERUMDA Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi yaitu, pelayanan air yang belum 24 jam merata, tingginya kerugian yang dialami PERUMDA Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi, besarnya angka kehilangan air PERUMDA Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi dan adanya daerah yang berpotensi tetapi diluar kawasan pipa jaringan distribusi.
- c. *Opportunities* (peluang) PERUMDA Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi yaitu, memiliki cangkupan pasar yang luas, meningkatnya pertumbuhan penduduk dan dukungan dari Pemerintah Daerah Kota Jambi terhadap pengembangan PERUMDA Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi.
- d. *Threats* (tindakan) PERUMDA Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi yaitu, kondisi perekonomian yang belum stabil dan inflasi yang dialami kota jambi, kenaikan harga biaya pemakaian karena naiknya BBM dan TDL; dan kurangnya kesadaran masyarakat terhadap pemakaian air.

Adapun strategi – strategi dari matriks SWOT yang dihasilkan sebagai berikut.

- a. Strategi SO merupakan strategi yang memanfaatkan keluruh kekuatan yang dimiliki perusahaan dan juga memanfaatkan peluang sebesar – besarnya.

Strategi yang dihasilkan yaitu dengan melakukan peningkatan bisnis secara maksimal untuk meningkatkan pendapatan perusahaan dengan cara, penambahan kapasitas dan pipa jaringan distribusi dan menambah program sambung baru pelanggan.

- b. Strategi WO merupakan strategi yang diterapkan berdasarkan dengan memanfaatkan peluang – peluang yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada. Strategi WO yang dihasilkan adalah dengan pemodalan yang didapatkan dari investasi oleh pihak ketiga agar PERUMDA Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi dapat meningkatkan teknologi dalam proses produksi air dengan kualitas yang baik, memperluas wilayah pipa jaringan distribusi air dan meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia.
- c. Strategi ST merupakan strategi yang didasarkan oleh kekuatan – kekuatan yang dimiliki oleh perusahaan untuk mengatasi ancaman – ancaman yang mungkin terjadi. Strategi ST yang dihasilkan adalah dengan menginovasi produk yang diberikan, mempertahankan loyalitas pelanggan dan membangun kerja sama dengan pihak luar.
- d. Strategi WT merupakan strategi yang didasarkan oleh kegiatan yang bersifat defensif dengan meminimalkan kelemahan – kelemahan dan juga menghindari ancaman – ancaman. Strategi WT yang dihasilkan yaitu memberikan penyuluhan kepada masyarakat tentang pentingnya penggunaan air bersih dan bagaimana cara penggunaan air bersih yang baik dan yang benar dan melakukan penghematan biaya produksi dan biaya operasional dengan

pengoperasian biaya secara efisien dan penggunaan biaya yang cermat dan tepat.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan beberapa saran kepada sebagai berikut.

1. Bagi PERUMDA Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi diharapkan untuk lebih memperhatikan dan mempertahankan kualitas air minum serta meningkatkan kualitas pada pelayanan yang diberikan. Selain itu, diharapkan PERUMDA Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi lebih memperhatikan persediaan air agar tetap tersedia selama 24 jam dan memperluas kawasan pipa jaringan distribusi.
2. Bagi penulis selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan acuan dalam melakukan analisis SWOT ini dengan lebih dalam pada kegiatan pengelolaan pelanggan.