

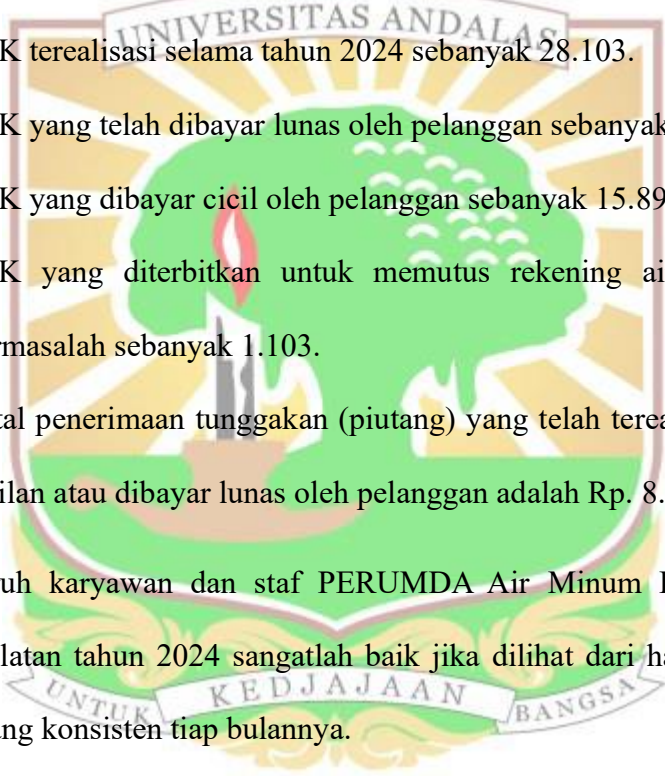
BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Dalam penagihan dan pemutusan rekening air, telah menggunakan prosedur yang baik dalam upaya melayani masyarakat khususnya pelanggan sebagai pengguna air untuk kebutuhan sehari-hari. Sistem dan prosedur yang diterapkan PERUMDA Air Minum Kota Padang pada penagihan dan pemutusan rekening air telah dijalankan dengan baik, hanya saja minimnya kesadaran dan ekonomi pelanggan dalam memenuhi kewajibannya membayar tagihan air menjadi tantangan tersendiri bagi perusahaan. Kemajuan teknologi saat ini telah dimanfaatkan dengan baik untuk menunjang kinerja perusahaan yaitu dengan adanya program dan aplikasi seperti CIS (Costumer Information System) memudahkan analisis pelanggan yang bermasalah dalam berlangganan sehingga akan dapat diketahui dengan cepat untuk ditindak lanjut.
2. Perhitungan untuk menetapkan tarif rekening tagihan air pelanggan juga sudah sangat baik dengan pertimbangan yang sudah matang mengingat ukuran air ditentukan permeter kubik, PERUMDA Air Minum Kota Padang menerapkan sistem tagihan pembayaran progresif dimana setiap batasan pemakaian air akan diberikan penambahan tarif hal ini juga dapat menyadarkan kita untuk lebih hemat lagi dalam penggunaan air.

3. PERUMDA Air Minum Kota Padang memberikan fasilitas dan sarana untuk menyejahterakan karyawannya melalui TUKIN atau tunjangan kinerja, karyawan menjadi lebih semangat dalam bekerja, karena setiap usaha karyawan akan menjadi reward yang nantinya akan diklaim setiap bulannya, semakin rajin dan giat karyawan maka reward diterima karyawan akan semakin besar juga. Dari hasil kinerja tim Area Pelayanan Selatan selama tahun 2024 diperoleh rincian sebagai berikut:

- 
- a. STK terealisasi selama tahun 2024 sebanyak 28.103.
 - b. STK yang telah dibayar lunas oleh pelanggan sebanyak 11.104.
 - c. STK yang dibayar cicil oleh pelanggan sebanyak 15.896.
 - d. STK yang diterbitkan untuk memutus rekening air pelanggan yang bermasalah sebanyak 1.103.
 - e. Total penerimaan tunggakan (piutang) yang telah terealisasi baik itu dari cicilan atau dibayar lunas oleh pelanggan adalah Rp. 8.417.845.474.

Kinerja seluruh karyawan dan staf PERUMDA Air Minum Kota Padang Area Pelayanan Selatan tahun 2024 sangatlah baik jika dilihat dari hasil penagihan dan pemutusan yang konsisten tiap bulannya.

4. Penagihan dan pemutusan rekening air memiliki resiko yang banyak, karyawan yang ditugaskan ke lapangan memikul tugas yang berat karena banyaknya tekanan dan bahaya yang dihadapi, tidak sedikit kasus yang merugikan petugas seperti hewan atau peliharaan yang buas sampai ancaman yang diterima langsung dari pelanggan.

5.2 Saran

1. PERUMDA Air Minum Kota Padang harus lebih tegas lagi dalam menghadapi pelanggan yang bermasalah dikarenakan banyaknya tantangan dan resiko yang diterima oleh karyawan yang ditugaskan kelapangan, ataupun memberikan ketentuan kepada pelanggan yang menunggak dalam pembayaran tagihan air seperti berapa lama toleransi untuk melunasi tagihan tersebut.
2. PERUMDA Air Minum Kota Padang terlalu lunak terhadap pelanggan kadang ada di beberapa kasus pelanggan yang menunggak sudah sampai lebih dari 12 bulan. Saran dari penulis untuk menghadapi kondisi ini sebaiknya perusahaan bekerja sama dengan pihak berwajib mengingat hak perusahaan untuk menerima pembayaran dari pelanggan yang telah menggunakan jasa PERUMDA Air Minum Kota Padang.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan demi mencapai kepuasan pelanggan dan bagi petugas dibagian lapangan hendaknya lebih meningkatkan kedisiplinan dan tanggung jawab atas pekerjaan sehingga setiap rencana, visi dan misi perusahaan dapat terwujud secara efektif dan efisien.

