# BAB V

# KESIMPULAN DAN SARAN

## 5.1 Kesimpulan

Dari hasil pembahasan yang telah diuraikan pada bab - bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan :

1. Konsumen melakukan pembayaran tagihan rekening dengan cara datang langsung ke bagian kasir yang ada di Bank Jabar cabang Soreang dan dalam proses pembayarannya sering terjadi antrian karena sarana dan jumlah tenaga kerja yang kurang memadai.
2. Bagian langganan yang menangani konsumen bertanggung jawab terhadap semua keluhan konsumen, bertanggung jawab atas terjadinya proses transaksi tagihan rekening air yang terjadi pada operasi harian Perusahaan Daerah Air Minum.
3. Sanksi yang diberlakukan oleh perusahaan kepada konsumen adalah konsumen yang memiliki tunggakan tagihan air akan diberikan sanksi berupa surat peringatan dan atau dikenakan denda sesuai golongan tarif, akan tetapi jika terjadi keterlambatan pembayaran selama 3 bulan berturut - turut maka perusahaan berhak membongkar meteran air konsumen.

Ketentuan tarif tagihan rekening air tidak ditentukan perusahaan melainkan ditentukan berdasarkan keputusan dari Kabupaten DT II Bandung Nomor 1683 / thn 1993 tanggal 9 September 1993 yang disyahkan oleh Gubernur

Daerah Tingkat II JABAR dengan surat keputusan No. 188, 45 / SK 503 HUK / 94 tanggal 7 Maret 1994. Dan ditentukan berdasarkan berapa banyak penggunaan air yang digunakan konsumen tiap bulannya.

## 5.2 Saran

Dari hasil penelitian di PDAM, sebagai masukan penulis dapat mengemukakan saran - saran yang mungkin dapat bermanfaat bagi pelaksanaan proses penagihan rekening air. Adapun saran - saran tersebut adalah sebagai berikut :

1. Disarankan menambah fasilitas yang diperlukan baik itu berupa tambahan media computer, tenaga kerja dan atau tempat pembayaran yang harus diperluas.
2. Untuk tugas bagian kasir yang bertanggung jawab terhadap pencatatan transaksi tagihan air harus lebih teliti dalam penagihan rekening air kepada konsumen dan dalam pengecekan kwitansi harus dengan seksama sehingga tidak terjadi kekeliruan, serta dalam penyerahan uang disertakan pula bukti penyerahan uang tersebut agar tidak terjadi penyelewengan.
3. Media komputer yang tersedia memiliki kecepatan di bawah rata - rata, sehingga dalam proses pencarian data atau proses transaksi cukup lambat, akan lebih baik jika media komputer tersebut diganti dengan media komputer yang berkcepatan di atas rata - rata.
4. Untuk waktu yang akan datang agar diadakan fasilitas pembayaran secara on line.