

## **BAB V**

### **Kesimpulan dan Saran**

#### **5.1. Simpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil identifikasi peneliti mengenai keadaan lingkungan perusahaan pada PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi saat ini ditinjau dari beberapa aspek yaitu sebagai berikut:

- a. Aspek Sumber Daya Manusia

Pada PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi yang dominan adalah karyawan tetap dan mayoritas karyawannya berpendidikan SLTA. Hal ini mengindikasikan bahwa pelatihan bagi karyawan sangat dibutuhkan untuk meningkatkan pengetahuan dan motivasi kerja karyawan terhadap perusahaan.

- b. Aspek Keuangan

Perolehan nilai kinerja aspek keuangan PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 1999 untuk tahun 2017 sebesar 17,13% menurun sebesar 5,12% dibandingkan capaian kinerja tahun 2016 sebesar 22,25%. Hal tersebut disebabkan menurunnya persentase laba terhadap penjualan tahun 2017 dibanding tahun 2016 sehingga tidak mendapatkan nilai bonus.

### c. Aspek Produksi dan Operasi

Pada PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi tersedia sumber air baku yang melimpah dan kualitas air bersih yang baik yaitu diantaranya air bersih yang sumber airnya dari air permukaan (sungai), air bersih yang sumber airnya dari mata air, air bersih yang sumber airnya dari sumur bor dalam (*Deepwell*).

Kemudian dari segi operasionalnya, perolehan nilai kinerja aspek operasional tahun 2017 sebesar 11,77% menurun sebesar 3,4% bila dibandingkan dengan tahun 2016 yaitu sebesar 15,17%. Penurunan tersebut terjadi karena nilai cakupan pelayanan menurun sebesar 4,26% dibanding nilai pada tahun sebelumnya dan menurunnya kapasitas produksi.

### d. Aspek Pemasaran

#### (1) Produk

Produk utama yang ditawarkan oleh PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi adalah air yang sesuai dengan standar kesehatan. Dalam menawarkan produk air, PDAM juga menawarkan produk jasa pelayanan pendukung, seperti jasa pemasangan, jasa perbaikan, jasa penggantian meter dan pelayanan jasa pendukung lainnya guna memberikan pelayanan secara prima kepada pelanggan.

#### (2) Harga

Tarif air minum adalah harga air minum untuk setiap meter kubik ( $m^3$ ) yang harus dibayar oleh pelanggan. Perhitungan dan penetapan tarif air minum didasarkan pada keterjangkauan dan keadilan, mutu

pelayanan, pemulihan biaya (*full cost recovery*), efisiensi pemakaian air, transparansi dan akuntabilitas, serta perlindungan air baku.

(3) Tempat atau saluran distribusi

Pendistribusian air pada PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi dilakukan dengan dua cara, yaitu cara langsung dialirkan dengan gaya gravitasi karena sebagian besar daerah distribusi terletak di dataran yang lebih rendah dari fasilitas produksi dan dengan bantuan *booster pump* untuk daerah yang lebih tinggi.

(4) Promosi

Pada kenyataannya, PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi tidak perlu melakukan promosi karena masyarakat Kota Sukabumi pun telah mengetahui keberadaan perusahaan tanpa adanya promosi.

e. Aspek Demografi

Peningkatan jumlah penduduk dan rumah tangga di Kota Sukabumi memberikan peluang yang baik bagi PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi untuk meningkatkan pendapatan. Hal ini dikarenakan laju pertumbuhan penduduk dan rumah tangga yang cukup tinggi berdampak pada meningkatnya permintaan air.

f. Aspek Ekonomi

Jumlah rekening air yang diterbitkan oleh PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi terus meningkat. Peningkatan tersebut disertai pula dengan efisiensi penagihan atau *receivable turn over* yaitu jumlah pendapatan penjualan air terhadap piutang air rata-rata.

g. Aspek Alam

Sejauh ini, PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi tidak memiliki kesulitan dalam mendapatkan sumber air, karena memiliki tiga sumber air. Ketiga sumber tersebut masih dapat mencukupi kebutuhan air masyarakat Kota Sukabumi.

h. Aspek Teknologi

Proses pengolahan air PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi menggunakan teknologi semi modern dan pengolahan lengkap (manual). Dalam kegiatan operasional PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi, sebagian sudah didukung oleh sistem informasi manajemen yang berbasis komputer

i. Aspek Politik dan Hukum

Bagi PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi aspek politik Pemda dan DPRD sangat kuat. Hal ini dikarenakan PDAM merupakan perusahaan air minum milik daerah yang melayani daerah tersebut.

j. Aspek Sosial dan Budaya

Pada tahun 2017, jumlah pelanggan kelompok niaga PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi tercatat sebanyak 3.395 atau meningkat sebesar 11,27%. Laju pertumbuhan sektor niaga memberikan peluang bagi PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi karena meningkatkan jumlah pelanggan yang berpengaruh terhadap meningkatnya pendapatan PDAM.

2. Berdasarkan hasil analisis pada matriks IE bahwa PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi berada pada posisi kuat dalam memanfaatkan kekuatan dan aspirasi yang dimiliki namun belum optimal dalam merespon lingkungan eksternal perusahaan dengan memanfaatkan peluang yang dimiliki perusahaan untuk memaksimalkan hasil yang terukur dari setiap aspirasi setiap *stakeholder*, maka dibutuhkan strategi khusus untuk mengatasinya yaitu menggunakan SOAR. Yang mana hasil dari matriks SOAR yaitu menghasilkan empat macam strategi diantaranya (1) Menyediakan sistem pembayaran kredit khusus warga/pelanggan dengan kelas ekonomi menengah kebawah serta melakukan efisiensi biaya produksi dan pengoperasian secara efisien dan penggunaan dana yang cermat dan tepat; (2) Meningkatkan kualitas pelayanan air minum dengan melakukan inovasi produk, mempertahankan hubungan baik dengan pelanggan dan menjalin kerjasama dengan pihak luar dengan harapan adanya penambahan modal investasi pihak ketiga agar dapat meningkatkan penggunaan teknologi dalam proses produksi, memperluas jaringan distribusi dan meningkatkan kualitas SDM; (3) Melakukan pengembangan usaha secara maksimal melalui penambahan kapasitas produksi dan sambungan pelanggan baru guna meningkatkan pendapatan perusahaan; (4) Melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya air bersih dan cara penggunaan air yang baik dan benar agar semakin banyak pelanggan yang meminta sambungan baru sehingga pendapatan perusahaan akan semakin meningkat.

3. Berdasarkan hasil analisis matriks QSPM, prioritas strategi yang dapat dilakukan perusahaan adalah meningkatkan kualitas pelayanan air minum dengan melakukan inovasi produk, mempertahankan hubungan baik dengan pelanggan dan menjalin kerjasama dengan pihak luar dengan harapan adanya penambahan modal investasi pihak ketiga agar dapat meningkatkan penggunaan teknologi dalam proses produksi, memperluas jaringan distribusi dan meningkatkan kualitas SDM.

## **5.2. Saran**

Saran-saran yang dapat diberikan kepada PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi, yaitu :

1. PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi perlu untuk melakukan penambahan karyawan terutama untuk bagian sumber, pengolahan dan laboratorium serta memberikan pendidikan yang lebih tinggi dan pelatihan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM).
2. PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi diharapkan dapat memperluas daerah serapan air serta terus melakukan penghijauan dan pelestarian dengan cara penanaman pohon disekitar sumber mata air dan daerah aliran sungai (DAS) guna mempertahankan dan meningkatkan debit air atau pasokan dari sumber-sumber air tersebut.
3. PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi perlu meningkatkan pelayanan air 24 jam agar air selalu tersedia setiap saat dan mengurangi kemungkinan terjadinya pencemaran dari luar apabila terjadi kebocoran pipa.

4. PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi harus terus melaksanakan kegiatan pengawasan kualitas air minum yang diselenggarakan secara berkesinambungan berupa pengamatan lapangan secara langsung dan pengambilan sampel air baik air baku, sumber mata air, maupun pada semua zone distribusi.
5. PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi dapat mencoba menerapkan teknologi baru dalam pengolahan air baku untuk meminimalkan biaya bahan kimia dan listrik.
6. PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi dapat memberikan reward kepada pelanggan yang membayar air pertama kali dan yang tidak pernah terlambat membayar sebagai penghargaan dan guna memberikan citra baik perusahaan kepada pelanggan.