

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Air adalah sumber daya alam yang sangat dibutuhkan oleh semua makhluk hidup. Air dapat digunakan untuk berbagai aktivitas manusia. Disini peranan air sangat penting bagi kelangsungan hidup manusia untuk itu perlu adanya suatu badan atau organisasi yang profesional yang dapat mengelola kebutuhan akan air. Di Indonesia organisasi tersebut dibentuk oleh pemerintah dengan nama Perusahaan Air Minum Daerah (PDAM). Oleh karena itu PDAM sebagai perusahaan yang memiliki peran yang cukup penting bagi kehidupan hidup masyarakat dituntut untuk bersikap profesional dalam menjalankan usahanya, karena perusahaan ini dibentuk untuk terus berjalan, oleh karena itu dibentuk suatu penelitian yang dalam hal ini dalam laporan sistem dan prosedur perusahaan tersebut. Sistem dan prosedur sangatlah penting untuk suatu perusahaan.

Sistem dan prosedur yang baik akan memberikan dampak yang positif untuk perusahaan. Sistem dan prosedur ini dapat digunakan perusahaan untuk menunjukkan suatu kemajuan perusahaan, baik dari segi kualitas pelayanan perusahaan maupun manajemen perusahaan. Sistem dan prosedur akan sangat berdampak bagi tata kerja dari perusahaan tersebut karena semua yang dikerjakan diatur oleh sistem dan prosedural perusahaan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya tentang Sistem dan Prosedur Pemasangan Kembali Saluran Air dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Sistem dan prosedur pemasangan kembali saluran air di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya sudah cukup baik, dan jelas.
2. PDAM Surya Sembada Kota Surabaya telah melaksanakan prosedur dengan tepat dan dapat dilihat dari ketelitian dalam melaksanakan pemasangan saluran air. Hal ini dijelaskan bahwa di bagian P2K berkas-berkas akan diverifikasi dengan teliti sesuai kebenarannya. Dan di bagian PPJSR yang mensurvei tempat pelanggan yang akan dipasang sudah terdapat pipa jaringan atau belum dan membagi zona wilayah sesuai yang telah ditentukan agar mempermudah bagian PTJSR untuk melaksanakan pemasangan saluran air tersebut.
3. Pelaksanaan prosedur di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yang terlalu lama. Hal ini dijelaskan bahwa di bagian PTJSR menjadi lebih lama dikarenakan harus menunggu petugas dan meteran yang terbatas.

## **5.2. Keterbatasan Penelitian**

Selama kegiatan penelitian terdapat beberapa hambatan-hambatan yang menjadi kendala penelitian yaitu :

1. Tidak semua data yang dibutuhkan dapat diperoleh oleh peneliti secara mudah karena terdapat data *internal* perusahaan yang tidak bisa publikasikan.
2. Perubahan prosedur perusahaan tidak diikuti dengan perubahan SOP (*Standart Operasional Prosedur*) Pendaftaran PSB Jaringan dan PSB-SR /

Pindah Aanboring dan Pemasangan Kembali Saluran Air sehingga menyulitkan peneliti maupun perusahaan dalam proses pengambilan data.

### **5.3. Saran**

Saran yang dapat disampaikan dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat dilakukan untuk pelaksanaan penelitian yang lebih baik dimasa mendatang :

#### **a. Bagi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya**

Adapun beberapa saran yang bisa meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan dan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yaitu sebagai berikut :

1. Lebih meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan, karena jumlah pelanggan yang tidak sedikit.
2. Memberikan inovasi baru terhadap pelayanan pelanggan via online, agar prosedur yang diberikan lebih efisien.
3. Lebih mempermudah pelanggan dalam melakukan prosedur yang ditetapkan perusahaan.

#### **b. Bagi Peneliti Selanjutnya**

1. Proses pengambilan data dan wawancara lebih baik dilakukan pada waktu kegiatan magang agar proses penelitian lebih efisien.
2. Merinci terlebih dahulu data-data apa saja yang dibutuhkan untuk bahan penelitian.
3. Menjalin komunikasi dengan baik kepada perusahaan agar mempermudah dalam proses penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atmoko, Tjipto. 2010. Pengertian Standar Operational Prosedur. Jurnal online, (<http://www.scribd.com/doc/39233785/STANDAR-OPERASIONAL-PROSEDUR#scribd> diakses 24 Februari 2016)
- Mardi. 2011. *Sistem Informasi Akuntansi*. Edisi Pertama. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Mulyadi. 2001. *Sistem Akuntansi*. Edisi Ketiga. Jakarta: Salemba Empat.
- Priantara, Ida Bagus Teddy. 2010. *Sistem Akuntansi Perusahaan Jasa Konstruksi*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Susanto, Azhar. 2008. *Sistem Informasi Akuntansi*. Bandung: Lingga Jaya.
- Setyawan, Erwin. Wawancara Pribadi di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Surabaya., 18 Januari 2016.
- Setyawan, Dani. Wawancara Pribadi di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Surabaya., 4 September 2015.
- Wahyu Hilmawan. 2013. "Sistem Dan Prosedur Pemasangan Baru Saluran Air di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya". Tugas Akhir diterbitkan oleh STIE Perbanas Surabaya.