

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya merupakan BUMD (Badan Usaha Milik Daerah) yang dimiliki oleh Kota Surabaya yang memberikan produk dan jasa penyediaan air bagi kebutuhan masyarakat yang mempunyai tempat tinggal atau usaha di Kota Surabaya.

Guna menjalankan tugas tersebut dengan baik, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya berusaha meningkatkan pelayanan dengan cara berusaha memenuhi kebutuhan pelanggan dengan memberikan pelayanan dan fasilitas terbaik kepada pelanggan. Pelayanan yang baik dapat dikatakan baik jika pelayanan tersebut dilaksanakan sesuai dengan *Standar Operating Procedure* (SOP) yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara terkait dengan hasil audit internal dan pengamatan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan *customer service* yang mengacu pada *Standar Operating Procedure* (SOP) yang ditetapkan oleh perusahaan belum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik. Terbukti pada standar penerimaan pelanggan, terdapat poin yang tidak dilaksanakan oleh *customer service* dengan baik yaitu memperkenalkan nama kepada pelanggan dan posisi

badan berdiri ketika pelanggan datang. Tetapi untuk poin yang lain seperti mengucapkan salam dengan tersenyum, mengucapkan “Apa yang bisa saya bantu?”, mengucapkan terima kasih sudah dilaksanakan dengan baik. Sedangkan untuk penampilan, standar jam layanan, pelayanan pengaduan, dan kondisi ruangan atau fasilitas *customer service* secara garis besar sudah baik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

## **5.2. Keterbatasan**

Ketika melakukan penelitian, terdapat keterbatasan bahwa tidak diperolehnya data terkait audit internal pelayanan *customer service*. Perusahaan tidak dapat memberikan data tersebut karena data tersebut merupakan data rahasia perusahaan.

## **5.3. Saran**

### **Bagi Perusahaan**

1. PDAM Surya Sembada Kota Surabaya lebih meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) agar dapat lebih memperhatikan dengan baik standar operasional yang telah ditetapkan oleh perusahaan, sehingga dapat terlaksana dengan baik dan efektif.
2. Menjaga komunikasi antar bagian dalam perusahaan agar pekerjaan dapat berjalan dengan lancar, khususnya kegiatan operasional yang dijalankan oleh perusahaan dapat selalu berjalan dengan baik.
3. *Customer service* tetap menerapkan standar penerimaan kunjungan pelanggan kepada semua pelanggan tanpa terkecuali. Meskipun para

*customer service* sudah akrab dengan pelanggan, *customer service* harus tetap menerapkan standar menyapa dengan baik.

4. Auditor Internal melakukan pemantauan secara berkelanjutan/terus menerus dan juga penilaian secara periodik/berkala.

**Bagi Peneliti Berikutnya**

Untuk peneliti berikutnya, diharapkan mampu mengambil objek penelitian lainnya dan mampu menentukan waktu penelitian atau observasi dengan baik sehingga hasilnya lebih akurat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agoes, Sukrisno. 2004. *Auditing* (Pemeriksaan Akuntan) oleh Kantor Akuntan Publik. Edisi Ketiga. Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Trisakti.
- Agoes, Sukrisno. 2012. *Auditing: Petunjuk Praktis Pemeriksaan Akuntan oleh Akuntan Publik*. Buku1. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Arens, A Alvin, Randy Elder, Mark Besley. 2006. *Audit dan Pelayanan Keamanan*. Jakarta: Indeks
- Atmoko, Tjipto. 2010. *Standar Operasional Prosedur dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Diakses melalui website <http://e-dokumen.kemenag.go.id> pada tanggal 30 November 2015
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: Penerbit Grafindo
- Mulyadi. 2002. *Auditing*. Buku2. Jakarta: Salemba Empat
- PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. *Sejarah Perkembangan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya*. Diakses melalui website <http://www.pdam-surabaya.go.id> pada tanggal 28 September 2015.
- PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. *Visi dan Misi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya*. Diakses melalui website <http://www.pdam-surabaya.go.id> pada tanggal 28 September 2015.
- Tugiman, Hiro. 2006. *Standar Profesional Audit Internal*. Cetakan ke 9. Yogyakarta: Kanisius.
- Tunggal, Widjaja Amin. 2012. *Pedoman Pokok Operational Auditing*. Jakarta: Harvarindo
- Ulum MD, Ihyaul. 2009. *Audit Sektor Publik*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara