

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Setelah melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada Depo Air Minum Isi ulang C-QUA, praktikan memberikan simpulan sebagai berikut:

1. Penggunaan disinfektan atau teknologi seperti ozon untuk membersihkan bagian luar dan dalam galon dengan metode yang efektif untuk membunuh bakteri, virus, dan mikroorganisme lain yang dapat merusak kualitas air. Filtrasi yang berlapis memastikan bahwa air yang diisi ke dalam galon bebas dari partikel, bakteri, dan zat kimia berbahaya. Tahapan filtrasi ini sangat penting untuk menghasilkan air yang aman dan bersih untuk dikonsumsi.
2. Pelayanan pelanggan di Depot Air Minum Isi Ulang C-QUA menunjukkan perhatian yang tinggi terhadap kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Prosedur yang diterapkan mencakup penyambutan yang ramah, pelayanan cepat dan efisien, serta bantuan fisik kepada pelanggan. Karyawan juga diharapkan memiliki pengetahuan mendalam tentang produk dan mampu menjawab pertanyaan pelanggan dengan jelas serta memberikan rekomendasi yang sesuai. Selain itu, C-QUA juga menekankan pentingnya penanganan keluhan pelanggan dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan.
3. Komplain pelanggan mengenai kualitas air yang buruk, seperti bau atau rasa aneh, menunjukkan bahwa mungkin ada masalah dengan filtrasi atau perawatan galon. Galon yang terlihat kotor atau mengandung residu menandakan bahwa prosedur pembersihan mungkin tidak konsisten. Pelayanan yang lambat dan staf yang tidak sopan dapat mengurangi kepuasan pelanggan dan mempengaruhi reputasi depot. Depot rentan terhadap pencurian dan penipuan, baik dari pihak luar maupun internal. Hal ini dapat merugikan depot secara finansial dan operasional.
4. Peralatan yang tidak dibersihkan secara rutin dapat menyebabkan kontaminasi air. filtrasi atau proses pemisahan partikel padat dari air melalui

media filter berupa pasir, karbon aktif, atau membran dengan tujuan menghilangkan kotoran, sedimen, dan partikel besar yang dapat mengurangi kualitas air atau menyumbat sistem. Kualitas sumber air yang tidak terjaga dapat menyebabkan kontaminasi pada air yang dihasilkan. Kerusakan peralatan seperti mesin pengisian atau pompa dapat mengganggu operasional dan layanan. Peralatan yang rusak atau tidak berfungsi dengan baik dapat mempengaruhi kualitas air yang dihasilkan. Kerusakan yang tidak terdeteksi sejak dini dapat menambah biaya perbaikan dan mengganggu operasional.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil dari pembahasan dan pelaksanaan praktik kerja lapangan pada Depot Air Minum Isi Ulang C-QUA, ada beberapa saran yang dapat dijadikan masukan, sebagai berikut:

1. Sebaiknya dipertimbangkan untuk menggunakan disinfektan yang lebih ramah lingkungan atau bahan alami yang memiliki efektivitas tinggi namun tidak merusak lingkungan. Jika memungkinkan, menambahkan lebih banyak tahap filtrasi atau menggunakan teknologi filtrasi yang lebih canggih bisa meningkatkan kualitas air yang dihasilkan. Selain itu, penggantian filter secara rutin sangat penting untuk menjaga efektivitas filtrasi.
2. melakukan pelatihan yang berkelanjutan tentang pelayanan pelanggan, pengetahuan produk, dan penanganan keluhan dapat meningkatkan kompetensi karyawan dan memastikan kualitas layanan tetap tinggi. Implementasi sistem antrian digital atau aplikasi pemesanan online dapat mempercepat pelayanan dan memudahkan pelanggan dalam melakukan pembelian atau pengisian ulang air. Memberikan penawaran program loyalitas atau diskon untuk pelanggan yang sering melakukan pengisian ulang dapat meningkatkan kepuasan dan retensi pelanggan.
3. Perlu memastikan kebersihan peralatan pengisian untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

4. mengumpulkan dan menindaklanjuti feedback pelanggan secara berkala untuk terus meningkatkan pelayanan dan fasilitas yang ada.