

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Kendala yang menyebabkan kurang optimalnya penerapan pembayaran PNBP dengan menggunakan metode *e-billing* ini disebabkan oleh beberapa faktor :
 - a. Keterbatasan pegawai dibagian pelayanan pembayaran PNBP dengan metode *e-billing*. Salah satu contoh akibat keterbatasan pegawai adalah sulitnya proses perbaikan apabila terjadi kesalahan pemasukan data dalam pembuatan nota tagih pembayaran PNBP.
 - b. Kesalahan input data yang dapat menambah waktu dalam proses pembayaran sehingga menghambat proses pembuatan dokumen Surat Persetujuan Berlayar.
 - c. Kurangnya ketersediaan mesin ATM karena tidak setiap waktu bank dapat melayani pembayaran *e-billing* dan lokasi kantor KSOP Kelas 1 Banten yang jauh dari mesin ATM.
 - d. Pembuatan *kode billing* hanya bergantung pada jaringan internet dan sistem yang berjalan.
2. Berbagai upaya demi meningkatkan pelayanan pembayaran PNBP dengan metode *e-billing* telah dirumuskan oleh KSOP Banten, yaitu :
 - a. Mengevaluasi kebutuhan jumlah pegawai dalam pelayanan pembayaran PNBP.

- b. Mempercepat penyelesaian masalah dari kesalahan proses pemasukan data dalam pembuatan nota tagih dalam pembayaran PNBPN, salah satu caranya yaitu dengan mempekerjakan pegawai sebagai *Customer Service Officer (CSO)*.
- c. Meningkatkan dan menyediakan fasilitas untuk melakukan pembayaran *e-billing*.
- d. Meningkatkan sistem *website* yang cepat dan mudah untuk diakses.

Sedangkan upaya yang telah dilakukan oleh KSOP Kelas 1 Banten adalah menampung keluhan dari pengguna jasa yang kebanyakan menginginkan prose pelayanan pembayaran PNBPN dapat lebih cepat, mudah dan akurat.

B. Saran

1. Dalam pelayanan pembayaran PNBPN dengan metode *e-billing* ini belum optimal, maka penulis memberikan psaran sebagai berikut :
 - a. Untuk mengatasi terlalu lamanya proses pembayaran PNBPN sebaiknya KSOP Kelas 1 Banten menambah jam kerja petugas pelayanan atau merekrut taruna yang sedang melakukan praktek darat untuk membantu pekerjaan dibagian pelayanan PNBPN.
 - b. Sebaiknya KSOP Kelas 1 Banten memberikan pengarahan khusus kepada petugas pelayanan pembayaran PNBPN agar petugas lebih teliti dan memiliki pemahaman lebih mendalam tentang pembayaran PNBPN dengan metode *e-billing*.
 - c. Sebaiknya KSOP Kelas 1 Banten menambah jumlah mesin ATM dengan bekerja sama dengan beberapa bank.

- d. KSOP Kelas 1 Banten sebaiknya lebih cepat dalam menindaklanjuti jika terjadi masalah dalam *website* KSOP Kelas 1 Banten agar permohonan dari pengguna jasa dapat segera diproses.
2. Untuk meningkatkan pelayanan pembayaran PNBPN di KSOP Kelas 1 Banten sebaiknya :
 - a. Petugas yang mendapat tambahan jam kerja sebaiknya berjaga di kantor selama 24 jam sehingga apabila dibutuhkan oleh pengguna jasa petugas pelayanan siap melayani karena KSOP pelayanan Kelas 1 Banten buka 24 jam.
 - b. Sebaiknya dalam memilih pegawai yang akan dijadikan *Customer Service Officer* (CSO) adalah seseorang yang ramah, sabar, pandai berkomunikasi dengan orang lain dan mampu menyelesaikan masalah yang dikeluhkan oleh pengguna jasa.

