

ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS JASA DENGAN KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) DI KABUPATEN HULU SUNGAI SELETAN

Aston Pakpahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Palangka Raya
(email: pakpahanaston21@gmail.com)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM di Kabupaten Hulu Sungai Selatan dan untuk menganalisis faktor kualitas jasa yang paling erat hubungannya dengan kepuasan pelanggan PDAM di Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Hipotesis yang diuji adalah: 1) diduga faktor kualitas jasa pelayanan mempunyai hubungan dengan kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Hulu Sungai Selatan. 2) Diduga faktor daya tanggap (Responsiveness) mempunyai hubungan paling erat dengan kepuasan pelanggan PDAM di Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

Penelitian dilakukan terhadap 255 responden yang merupakan pelanggan PDAM di Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Alat analisis yang digunakan adalah analisis korelasi.

Dari hasil analisa data (table 5.32) dapat diketahui bahwa semua faktor kualitas jasa pelayanan mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Dan hubungan tersebut adalah cukup kuat. Dengan demikian hipotesa I terbukti. Demikian juga dari analisis data dapat tanggap (responsiveness) dengan kepuasan pelanggan adalah paling besar yaitu 0,560 atau 56,0%. Artinya hubungan dimensi responsiveness dengan kepuasan pelanggan adalah paling erat. Dengan demikian hipotesa II terbukti.

Kata Kunci: Kualitas Jasa

Pendahuluan

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan perusahaan yang bergerak dibidang penyediaan air bersih yang merupakan wewenang dari pemerintah untuk mengelola dan menyediakan air bersih untuk masyarakat. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) mempunyai tugas untuk mengelola dan menyediakan air minum sesuai dengan

kebutuhan masyarakat serta memberikan pelayanan yang memuaskan kepada setiap pelanggan.

Tugas yang diamanatkan kepada PDAM merupakan tugas yang cukup berat untuk dilaksanakan. Memberikan pelayanan dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan harus mendapat perhatian yang serius, karena tidak dapat dipungkiri bahwa masa depan perusahaan ada ditangan

pelanggan. Semakin berkembangnya pemikiran dan wawasan masyarakat menjadikan mereka tidak hanya puas dengan produk berkualitas dengan harga murah, mereka juga menuntut pelayanan cepat, terutama dalam hal perubahan nama dan alamat, tempat pembayaran dan ketanggapan petugas dalam menghadapi keluhan pelanggan.

Dalam memberikan jasa pelayanan yang baik kepada pelanggan, menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Tjoptono Fandy 2004: 132) mengidentifikasi lima faktor utama yang menentukan kualitas jasa yaitu:

- 1) Reliabilitas/kehandalan, berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat, dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati;
- 2) Daya tanggap berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat
- 3) Jaminan, yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap masalah pelanggan
- 4) Empati, berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan.
- 5) Bukti langsung, berkenaan dengan daya Tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

Untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat pelanggan terhadap PDAM, maka pihak PDAM Kabupaten Hulu Sungai

Selatan selalu berusaha menjamin kualitas air dan pelayanan yang prima kepada pelanggan. Akan tetapi masih sering dijumpai adanya keluhan-keluhan dari pihak pelanggan berkaitan dengan kualitas air dan pelayanan yang diberikan oleh PDAM.

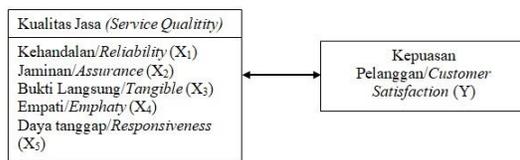
Adanya pengaduan-pengaduan tersebut tentu saja akan menimbulkan penilaian/persepsi tersendiri bagi pelanggan terhadap PDAM yang ditinjau dari mutu dan pelayanan yang diberikan perusahaan. Oleh karena itu, penilaian/persepsi dari pelanggan ini penting untuk diketahui dan dianalisis oleh perusahaan, karena dapat menimbulkan kesulitan dan mempengaruhi perkembangan dan jalannya roda suatu perusahaan.

Memberikan pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka untuk bertahan dalam bisnis dan memenangkan dalam persaingan. Meskipun demikian tidak mudah untuk mewujudkan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan secara menyeluruh, sebab pelanggan yang dihadapi saat ini berbeda dengan pelanggan pada beberapa tahun yang lalu. Sekarang pelanggan semakin terdidik dan menyadari hak-haknya. Oleh karena itu dapat dipahami bahwa ada kalangan pakar pemasar yang berpendapat bahwa tidak realitis bila suatu perusahaan mengharapakan tidak ada pelanggan yang tidak puas. Namun setiap perusahaan harus berusaha meminimalkan ketidakpuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan kepada pelanggan yang semakin hari semakin baik. Dilain pihak, upaya mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah, sebab kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara waktu.

Berdasarkan fenomena diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai

berikut: 1) Bagaimana hubungan kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM di Kabupaten Hulu Sungai Selatan? 2) Untuk menganalisis factor kualitas jasa yang paling erat hubungannya dengan kepuasan pelanggan PDAM di Kabupaten Hulu Sungai Selatan?

Berdasarkan rumusan masalah maka kerangka pikir penelitian disusun sebagai berikut:



Metode Penelitian

Penelitian ini adalah merupakan penelitian dengan menggunakan metode survey. Survey ini dilakukan dengan memberikan daftar pertanyaan untuk dijawab (kuisisioner) kepada pelanggan PDAM yang terpilih menjadi sampel. Untuk menghitung jumlah sampel diterapkan rumus Isaac dan Michael dalam metode penelitian bisnis, Sugiono (1999:79).

Analisis data dilakukan berdasarkan kuantitatif deskriptif, yaitu berpedoman pada data yang diperoleh dari penelitian lapangan atau hasil kuisisioner dengan menggunakan data statistik melalui program SPSS for window.

Hasil dan Pembahasan

Pada hipotesa I berbunyi bahwa factor kualitas jasa pelayanan mempunyai hubungan signifikan dengan kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Dari hasil analisis data

menunjukkan bahwa semua factor kualitas jasa pelayanan mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Dan hubungan tersebut adalah cukup kuat. Rekapitulasi dapat dilihat pada table 5.32. dengan demikian hipotesa I terbukti.

Tabel 5.32

Rekapitulasi Hasil Korelasi Variabel Penelitian X1 s.d X5 terhadap Y

| Instrumen | Korelasi | Keretangan |
|-------------------|----------|----------------------------------|
| Kehandalan X1 | 0,474** | Korelasi positif, signifikan 99% |
| Jaminan X2 | 0,421** | Korelasi positif, signifikan 99% |
| Bukti langsung X3 | 0,420** | Korelasi positif, signifikan 99% |
| Empati X4 | 0,433** | Korelasi positif, signifikan 99% |
| Daya Tanggap X5 | 0,560** | Korelasi positif, signifikan 99% |

Pada hipotesa II berbunyi bahwa factor responsiveness (daya tanggap) mempunyai hubungan yang paling erat dengan kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Dari hasil analisis dapat dilihat bahwa nilai korelasi antara daya tanggap/responsiveness dengan kepuasan adalah paling besar yaitu 0,560% artinya hubungan variabel responsiveness dengan kepuasan pelanggan adalah paling erat. Dengan demikian hipotesis II terbukti.

Penelitian menunjukkan bahwa antara kehandalan/reliability dengan kepuasan pelanggan signifikan dan hubungan tersebut cukup kuat. Hal ini mengindikasikan bahwa kehandalan pelayanan PDAM dianggap sudah berjalan cukup baik. Proses pelayanan pembayaran rekening air pada kantor (kantor bantu PDAM Hulu Sungai Selatan) maupun pada kantor pusat sudah berjalan cukup cepat sesuai waktu yang dijanjikan, demikian halnya dengan kedatangan petugas pencatatan meter rumah pelanggan sudah cukup baik setiap bulannya. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian

Kristianto (2005) yang menyatakan bahwa kehandalan atau kecepatan proses pelayanan dianggap penting dan perlu diprioritaskan penanganannya. Hasil di atas mengimplikasikan kepada PDAM Kabupaten Hulu Sungai Selatan bahwa kehandalan pelayanan agar selalu dijaga dan ditingkatkan guna mendapatkan kepercayaan yang lebih tinggi dari pelanggan. Antara lain cepat yang tepat waktu dalam menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara jaminan/insurance dengan kepuasan pelanggan PDAM dan hubungan tersebut lemah. Hubungan tersebut mengindikasikan bahwa jaminan pelayanan PDAM masih perlu ditingkatkan. Hal ini dapat diartikan bahwa komunikasi atau interaksi antara pelanggan dan petugas PDAM perlu ditingkatkan lagi dalam hal keahlian dan keterampilan personel PDAM dalam menangani berbagai keluhan pelayanan terhadap pelanggan. Dari hasil di atas mengimplikasikan kepada PDAM bahwa layanan jaminan agar selalu dijaga dan ditingkatkan guna mendapatkan kepercayaan yang lebih tinggi dari pelanggan. Antara lain pembacaan dan pencatatan meter air terjamin keakuratannya.

Penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara bakti langsung/tangible dengan kepuasan pelanggan PDAM dan hubungan tersebut lemah. Hal ini mengindikasikan bahwa apa yang dilihat dan dirasakan oleh pelanggan terhadap pelayanan PDAM perlu ditingkatkan lagi, fasilitas dan peralatan yang digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran sudah cukup memadai, disamping penampilan dan pakaian seragam petugas PDAM dianggap cukup baik. Hal ini sesuai dengan penelitian

Kristianto (2005) yang mengatakan bahwa layanan bukti langsung dianggap penting dan perlu dipertahankan. Dari hasil di atas mengimplikasikan kepada PDAM bahwa layanan bukti langsung agar selalu dijaga dan ditingkatkan guna mendapatkan kepercayaan yang lebih tinggi dari pelanggan. Antara lain PDAM bekerjasama dengan pihak Bank, agar pelanggan dapat membayar rekening air melalui bank.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara empati/emphaty dengan kepuasan pelanggan PDAM dan hubungan tersebut lemah. Hal ini mengindikasikan bahwa empati perlu ditingkatkan lagi terhadap pelanggan. Perhatian yang ditunjukkan oleh pihak PDAM terutama pada saat melakukan pembayaran rekening, kalau ada keluhan akan pelayanan jasa. Hal di atas mengimplikasikan kepada PDAM bahwa layanan empati agar selalu dijaga dan ditingkatkan guna mendapatkan kepercayaan yang lebih tinggi dari pelanggan. Antara lain dengan menambah jam operasi pelayanan untuk pembayaran rekening air.

Adanya hubungan yang signifikan antara daya tanggap/responsiveness dengan kepuasan pelanggan dan hubungan tersebut paling erat. Hal ini mengindikasikan bahwa tanggungjawab petugas PDAM harus lebih ditingkatkan lagi terhadap pelanggan. Kecepatan petugas dalam menyelesaikan keluhan atas hasil pembacaan meter pelanggan, penyelesaian atas kualitas air distribusi serta penyelesaian pendistribusian air atau air macet tidak lancar mengalir dianggap hal yang utama. Keterbatasan petugas lapangan PDAM menjadi salah satu kendala disamping seringkali pengamanan dilapangan yang tidak semudah seperti yang diharapkan, sebagai contoh misalnya jika terjadi kebocoran pada jaringan pipa dengan kondisi daerah

yang sempit dan padat, tanah labil memerlukan banyak waktu menyelesaikannya. Hal ini sesuai dengan penelitian Kristianto (2005) menyatakan bahwa layanan daya tanggap dianggap lemah dan perlu diprioritaskan penanganannya oleh pihak PDAM. Dari hasil diatas mengimplikasikan kepada PDAM bahwa responsibilitas merupakan skala prioritas yang harus ditingkatkan secara terus menerus guna mendapatkan kepercayaan yang lebih tinggi dan lebih baik dari pelanggan. Adanya tim khusus PDAM yang menangani keluhan pelanggan akan saluran pipa air yang bocor dan bermasalah.

Secara keseluruhan dari hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan anatara variabel kualitas jasa dengan kepuasan pelanggan PDAM, dan hubungan tersebut cukup kuat. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan kualitas jasa dianggap oleh pelanggan cukup baik, artinya mulai air tersebut diproduksi kemudian didistribusikan ke pelanggan hingga layanan pembayaran sudah berjalan cukup baik.

Kesimpulan

1. Terdapat hubungan yang signifikan dan searah antara dimensi layanan kualitas jasa dengan kepuasan pelanggan PDAM Hulu Sungai Selatan dan hubungan tersebut adalah cukup kuat
2. Terdapat hubungan yang signifikan dan searah antara dimensi kehandalan/reliability dengan kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Hulu Sungai Selatan dan hubungan tersebut adalah cukup kuat
3. Terdapat hubungan yang signifikan dan searah antara dimensi jaminan/assurance dengan kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Hulu

Sungai Selatan dan hubungan tersebut lemah.

4. Terdapat hubungan yang signifikan dan searah antara dimensi bukti langsung/tangible dengan kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Hulu Sungai Selatan dan hubungan tersebut adalah lemah.
5. Terdapat hubungan yang signifikan dan searah antara dimensi empati/emphaty dengan kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Hulu Sungai Selatan dan hubungan tersebut lemah.
6. Terdapat hubungan yang signifikan dan searah antara dimensi daya tanggap/responsivness dengan kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Hulu Sungai Selatan dan hubungan tersebut cukup kuat. Disbanding dimensi lain, dimensi responsiveness memiliki hubungan paling erat dengan kepuasan pelanggan karena memiliki nilai korelasi paling besar.

Referensi

- Aswan Saepuddin. 2002. *Validitas dan Reabilitas, edisi pertama VPFE*, Yogyakarta.
- Kristianto Budi, 2005. Hubungan Beberapa Dimensi Kualitas Produk Dan Dimensi Kualitas Jasa Dengan Kepuasan Pelanggan Rumah Tangga Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Bandarmasih Kota Banjarmasin, *Tesis*
- Richard F. Gerson. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan, Panduan Penciptakan Pelayanan Bermutu*, Penerbit PDM, Jakarta
- Siwi Dyah Ratna Sari, 2001. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Strategi Kualitas Pelayanan Rumah Sakit (Studi Pada

- Rumah Sakit Panti Waluyu Malang),
Tesis.
- Sugiono, 1999. *Metode Penelitian Bisnis*,
CV. Alfabeta, Bandung
- Sutisno, 2001. *Perilaku Konsumen Dan
Komunikasi Pemasaran*, PT Remaja
Rosdakarya, Bandung.
- Tjiptono, F, 1996, *Strategi Pemasaran*,
Cetakan Ketiga, Edisi Kedua, Andi
Yogyakarta.
- Wahyu Adi Prayoga, 2000, Analisis
Variable-Variabel Yang
Mempengaruhi Kepuasan Konsumen
Dalam Pembelian Rumah (Studi
Pembelian Rumah Tipe Menengah Di
Kecamatan Blimbing Kota Madya
Malang), *Tesis.*