

# Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Nusa Kabupaten Natuna

## Abstrak

This study analyzes customer satisfaction provided by PDAM Tirta Nusa Natuna. The customer satisfaction survey was conducted to determine customer satisfaction is of the data obtained through interviews, observation, and questionnaire. Data were analyzed using Cartesian diagram. The sample of 100 clients drawn from a population of 3,161 customers in 2013. The results showed that the respondents were dissatisfied with the services provided by PDAM. This can be seen in a comparison of the satisfaction and expectations of respondents. The average score of satisfaction was 3.17 and the average score of importance was 4.39.

Keywords: Customer satisfaction, PDAM Tirta Nusa Natuna

## Pendahuluan

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) merupakan wujud nyata dari investasi negara dalam dunia usaha. Tujuannya adalah untuk mendorong dan mengembangkan aktivitas perekonomian nasional. Perbedaannya terletak pada kepemilikan yaitu dalam konteks negara dan daerah. Salah satu BUMD adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang berfungsi melayani kebutuhan hajat hidup orang banyak dan sekaligus menggali dana masyarakat melalui perolehan keuntungan dari usahanya untuk digunakan kembali dalam membangun sarana dan prasarana yang diperlukan oleh masyarakat.

Tujuan didirikannya PDAM adalah untuk menyediakan kebutuhan air bersih dengan kualitas yang baik dan kuantitas yang mencukupi untuk kebutuhan masyarakat. Produk yang dijual PDAM adalah air bersih. Kondisi tersebut yang mengharuskan perusahaan untuk memberikan pelayanan terbaiknya dengan menyediakan air bersih yang

Samsudin dan Ayu Andira

Universitas Muhammadiyah Pontianak

berkualitas dan mencukupi kebutuhan masyarakat. Hal ini sesuai dengan peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2008 Pasal 2 tentang pengelolaan sumber daya air.

PDAM Tirta Nusa Kabupaten Natuna terletak di Kota Ranai Bunguran Timur Jalan Datuk Kaya Wan Mohd. Benteng, No. 22. PDAM Tirta Nusa bertanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat Kabupaten Natuna. Dalam menjalankan tugasnya memberi pelayanan air bersih di Kabupaten Natuna, maka PDAM Tirta Nusa berusaha menjalankan fungsinya sebagai public service sehingga diperlukan pelayanan yang prima agar pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM.

Pelanggan PDAM Tirta Nusa diklasifikasikan menurut jenis pembayarannya terdiri atas Niaga Kecil (NK) seperti warung-warung kecil dengan besaran pembayarannya sebesar Rp. 1500,00/m<sup>3</sup> Rumah Tangga (RT) seperti rumah-rumah penduduk biasa, pembayarannya sebesar Rp. 750,00/m<sup>3</sup>, Sosial (S) seperti masjid, pembayarannya sebesar Rp. 300,00/m<sup>3</sup> dan Instansi Pemerintah (IP) seperti kantor-kantor, pembayarannya sebesar Rp.750,00/m<sup>3</sup> serta harus dibayarkan secara rutin setiap bulan.

Dari hasil wawancara dengan beberapa pelanggan PDAM Tirta Nusa Kabupaten Natuna terdapat keluhan dari pelanggan. Bentuk keluhan dari pelanggan berupa rendahnya tekanan air yang mengalir, air keruh ketika terjadi hujan dan kemarau, angka meter besar,

pelanggan harus menunggu lama untuk mendapatkan alat yang digunakan untuk menyambung air ke rumah-rumah, serta lambatnya PDAM Tirta Nusa Kabupaten Natuna melakukan perbaikan ketika terjadi kerusakan dan kebocoran saluran air. Hal ini merupakan indikator pelayanan yang kurang baik di PDAM Tirta Nusa Kabupaten Natuna. Pernyataan ini terbukti dengan adanya pengaduan pelanggan. Pengaduan pelanggan mengenai pelayanan PDAM Tirta Nusa Kabupaten Natuna terus meningkat dari tahun ke tahun seiring meningkatnya jumlah pelanggan. Banyaknya keluhan dari pelanggan, sehingga terjadi penunggakan rekening air setiap tahun. Pada 2010-2011 piutang pelanggan mengalami peningkatan 83,13%, sedangkan pada 2011-2012 piutang pelanggan mengalami peningkatan 75,58%. Pada 2012-2013 piutang pelanggan juga mengalami peningkatan sebesar 22,55%.

### **Bahan dan Metode**

Penelitian ini menggunakan metode survey. Data dikumpulkan dengan teknik wawancara, observasi, kuesioner, dan data sekunder dikumpulkan dari catatan-catatan atau dokumen-dokumen dari Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Nusa Kabupaten Natuna. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan PDAM Tirta Nusa Kabupaten Natuna yang tercatat pada 2013 berjumlah 3.163 pelanggan. Sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin dalam Umar (2005: 146) sehingga memperoleh jumlah minimal 99,68 orang dan

dibulatkan menjadi 100 orang. Alat analisis yang digunakan adalah diagram Kartesius.

### Hasil dan Pembahasan

Analisis yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Tirta Nusa Kabupaten Natuna adalah diagram kartesius. Pengukuran kepuasan pelanggan dalam penelitian ini dapat dilihat dengan memetakan dan melihat posisi atribut-atribut dimensi kualitas jasa. Posisi atribut-atribut pelayanan jasa tersebut akan dipetakan ke dalam 4 (empat) kuadran kualitas jasa.

Evaluasi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Tirta Nusa Kabupaten Natuna mencakup perhitungan perbedaan antara nilai yang diberikan para pelanggan PDAM untuk setiap pernyataan berkaitan dengan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Skor kepentingan dan kepuasan setiap pasang pernyataan dapat dicari dengan menghitung nilai rata-rata setiap atribut dari dimensi pelayanan. Untuk memetakan posisi atribut-atribut pelayanan jasa tersebut, terlebih dahulu disusun nilai rata-rata dari masing-masing atribut yang terlihat pada Tabel 1, Tabel 2, Tabel 3, Tabel 4, dan Tabel 5.

Tabel 1. Dimensi Keandalan

No.	Dimensi dan Atribut	$\bar{Y}$	$\bar{X}$
1	<b>A. KEANDALAN (RELIABILITI)</b> Prosedur pemasangan sambungan baru cepat, mudah dan tidak berbelit-belit	4,43	3,24
2	Persyaratan administrasi pemasangan sambungan baru yang mudah	4,29	3,15
3	Kemudahan dalam melaksanakan prosedur pemasangan sambungan baru	4,35	3,14
4	Kontinuitas (kelancaran) air bersih dilakukan selama 24 jam setiap harinya	4,67	2,50
5	Ketepatan waktu (buka dan tutup) pelayanan PDAM	4,48	3,40
	Rata-rata	4,44	3,07

Sumber: Hasil olahan, 2014.

Tabel 2. Dimensi Daya Tanggap

No.	Dimensi dan Atribut	$\bar{Y}$	$\bar{X}$
5	<b>B. DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)</b> Kecepatan petugas PDAM dalam melayani pelanggan	4,40	3,15
7	Kesediaan petugas dalam menanggapi setiap pertanyaan pelanggan	4,14	3,29
8	Indakan cepat petugas PDAM saat pelanggan membutuhkan informasi dan bantuan	4,33	3,01
9	Kemampuan petugas PDAM dalam menyelesaikan setiap permasalahan yang mungkin timbul dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan	4,30	3,03
10	Kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan (pengaduan) pelanggan	4,48	2,55
	Rata-rata	4,33	3,02

Sumber: Hasil olahan, 2014.

Tabel 3. Dimensi Jaminan

No.	Dimensi dan Atribut	$\bar{Y}$	$\bar{X}$
11	<b>C. JAMINAN (ASSURANCE)</b> Jaminan kualitas air bersih yang diberikan	4,75	3,00
12	Pengetahuan petugas PDAM mengenai setiap alur pelayanan yang diberikan kepada pelanggan	4,21	3,31
13	Sikap sopan petugas PDAM dalam memberikan pelayanan	4,30	3,57
14	Kemampuan petugas PDAM dalam memberikan penjelasan kepada pelanggan atau berkomunikasi dengan baik	4,31	3,48
15	Kejujuran petugas PDAM dalam memberikan pelayanan	4,70	3,86
Rata-rata		4,45	3,46

Sumber: Hasil olahan, 2014.

Tabel 4. Dimensi Jaminan

No.	Dimensi dan Atribut	$\bar{Y}$	$\bar{X}$
16	<b>D. EMPATI (EMPATHY)</b> Pelayanan yang adil kepada setiap pelanggan PDAM tanpa memandang status sosial	4,64	3,13
17	Kesediaan petugas PDAM untuk membantu pelanggan yang merasa kebingungan saat membutuhkan pelayanan	4,27	3,35
18	Sikap ramah petugas PDAM dalam memberikan pelayanan kepada setiap pelanggan	4,35	3,74
Rata-rata		4,42	3,40

Sumber: Hasil olahan, 2014.

Tabel 5. Dimensi Jaminan

No.	Dimensi dan Atribut	$\bar{Y}$	$\bar{X}$
19	<b>E. BUKTI FISIK (TANGIBLES)</b> Sistem antrian pada waktu pelanggan melakukan pembayaran	4,36	2,65
20	Lokasi perusahaan yang mudah dijangkau pelanggan	4,54	4,11
21	Meteran air yang digunakan baik dan sesuai dengan standar yang ditetapkan	4,52	2,88
22	Ketersediaan dan kelayakan kursi sebagai tempat menunggu antrian	4,28	2,07
23	Kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan	4,17	3,44
24	Penampilan petugas PDAM yang bersih dan rapi	4,00	3,61
25	Tempat parkir kendaraan yang luas dan aman	4,61	2,62
Rata-rata		4,35	3,05
Rata-rata Total		4,39	3,17

Sumber: Hasil olahan, 2014.

Nilai rata-rata dari dimensi dan atribut Keandalan (Reliability) adalah  $\bar{Y} = 4,44$  dan  $\bar{X} = 3,07$ , dimensi ini berada pada kuadran A. Pada dimensi dan atribut Daya Tanggap (Responsiveness) adalah  $\bar{Y} = 4,33$  dan  $\bar{X} = 3,02$ , dimensi ini berada pada Kuadran C. Pada dimensi dan atribut Jaminan (Assurance) adalah  $\bar{Y} = 4,45$  dan  $\bar{X} = 3,46$ , dimensi ini berada pada Kuadran B. Sedangkan pada dimensi dan atribut Empati (Empathy) adalah  $\bar{Y} = 4,42$  dan  $\bar{X} = 3,40$ , dimensi ini juga berada pada

Kuadran B. Dan pada dimensi dan atribut Bukti Fisik (Tangibles) adalah  $\bar{Y} = 4,35$  dan  $\bar{X} = 3,05$  berada pada Kuadran C. Menunjukkan hasil rekapitulasi jawaban responden mengenai penilaian tingkat kepentingan dan kepuasan responden terhadap PDAM Tirta Nusa Kabupaten Natuna.

### Kesimpulan

- Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat diketahui bahwa responden yang menjadi pelanggan PDAM Tirta Nusa Kabupaten Natuna lebih banyak didominasi oleh pelanggan dengan umur 23 sampai dengan 36 tahun (47%), bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) (37%), berpendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) (45%), berstatus sudah menikah (92%), berpendapatan per bulan antara Rp. 2.000.000 sampai dengan Rp.3,499.999 (42%), sudah menjadi pelanggan PDAM selama 1 sampai 5 tahun (42%), dan jenis klasifikasi pelanggan lebih banyak Rumah Tangga (89%).
- Dari kelima dimensi dan atribut di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PDAM yang disebabkan karena tingkat pelanggan lebih rendah dibandingkan dengan tingkat kepentingan pelanggan. Hal ini sesuai dengan nilai skor rata-rata tingkat kepuasan sebesar 3,17 dan rata-rata nilai kepentingan sebesar 4,39, yang berarti harapan pelanggan terhadap pelayan

PDAM Tirta Nusa Kabupaten Natuna tidak tercapai, sehingga pelanggan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

- Dari hasil penelitian terhadap responden yang menjadi konsumen PDAM Tirta Nusa Kabupaten Natuna menunjukkan bahwa pada dimensi dan atribut Keandalan (Reliabiliti) nilai rata-rata  $\bar{Y} = 4,44$  dan  $\bar{X} = 3,07$ . Pada dimensi dan atribut Daya Tanggap (Responsiveness) nilai rata-rata  $\bar{Y} = 4,33$  dan  $\bar{X} = 7,56$ . Pada dimensi dan atribut Jaminan (Assurance) nilai rata-rata  $\bar{Y} = 4,45$  dan  $\bar{X} = 3,46$ . Sedangkan pada dimensi dan atribut Empati (Empathy) nilai rata-rata  $\bar{Y} = 4,42$  dan  $\bar{X} = 3,40$  dan pada dimensi dan atribut Bukti Fisik (Tangibles) nilai rata-rata  $\bar{Y} = 4,35$  dan  $\bar{X} = 3,05$ .

### Saran

- PDAM harus mengutamakan kelancaran air selama 24 jam sehingga tidak terjadi kemacetan lagi dengan lebih mengutamakan hal yang sangat penting bagi masyarakat.
- Kecepatan petugas PDAM dalam melayani pelanggan harus ditingkatkan.
- PDAM harus lebih cepat mengatasi berbagai keluhan dari pelanggan.
- Kualitas air bersih yang diberikan harus diutamakan karena ini menyangkut kehidupan orang banyak.
- Pelayanan yang diberikan harus adil tanpa memandang status sosial karena semuanya sama sebagai pelanggan PDAM.

- Meteran air harus diperhatikan oleh pihak PDAM, bagi pihak yang tidak memiliki meteran sebaiknya segera diputuskan aliran airnya.

### **Daftar Pustaka**

Assegaff, Mohammad, 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol.10.No.2. Juli. Hal. 171-186. Unisulla Semarang. Semarang.

Kotler, Philip, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milinium. Jakarta: PT. Prenhalindo, Jakarta.

Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2. Edisi Kesebelas. PT. Intan Sejati Klaten. Jakarta.

Kotler, Philip, Armstrong, Gary, 2008, *Prinsi-prinsi Pemasaran*, Jilid 1. Edisi Keduabelas. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip, Armstrong, Gary, 2004, *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.

Nugroho, A. A. 2009, *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pakuan Kota Bogor di Kecamatan Bogor Timur*. Institut Pertanian Bogor, Bogor. Hal: 89.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2008 tentang *Pengelolaan Sumber Daya Air*.

Putra, C. G. D. 2011. *Analisis Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Jembrana*, Universitas, Udayana, Denpasar, Hal: 193.

Tjiptono, Fandy, 2006, *Manajemen Jasa*, Edisi Keempat, Andi, Yogyakarta

Tjiptono, Fandy, 2012, *Servis Management: Mewujudkan Pelayanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta. Andy Yogyakarta.

Yuliarmi, Ni Nyoman dan Riyasa, Putu. 2007. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*. *Jurnal: Buletin Studi Ekonomi*. Vo.12.No.1. Hal:9-28.