

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA TUAH BENUA KUTAI TIMUR
CABANG SANGATTA UTARA**

Herry Mulyana, Titin Ruliana, Adi Suroso
Fakultas Ekonomi, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

E-mail : bcoherry@gmail.com

Abstrasi

The purpose of this study is : To determine the quality of service to customer satisfaction on PDAM Tirta Tuah Continent East Kutai Sengata Branch . Based on the research results obtained include several variables X1 Tangible , Reliability X2 , X3 Resvonsiveness , Assurance X4 , X5 Emphathy . Measuring the level of customer satisfaction with service Qualityyang models developed by Parasuraman , Zeithaml , and Berry , 1990 consists of five dimensions: Tangible , Reability , Responsiveness , Assurance , and Empathy.Sedangkan to know how much the relationship between the independent variable review of customer satisfaction taps , performed by finding the regression equation .

The results measure the level of customer satisfaction with the method of Service Quality , in general shows are not satisfied (50.20 %) . Where Responsiveness aspect gives the most impact on customer satisfaction levels compared with other variables taps of 0.708 . Thus the hypothesis states that the variable quality of the Tangible , Reability , Responsiveness , Assurance , and Empathy shows results not satisfied (50.20 %) , based on the analysis of SPSS aspects Resvonsiveness the greatest impact on customer satisfaction .

Keywords : service quality, customer satisfaction.

I. PENDAHULUAN

Air merupakan sumber kehidupan manusia , karena tanpa adanya air manusia tidak akan bertahan hidup, maka kebutuhan akan air harus selalu terpenuhi. Oleh karena itu, penyediaan akan air bersih atau air minum yang sehat selalu menjadi tuntutan, tidak terkecuali bagi masyarakat Indonesia, khususnya Di Kabupaten Kutai Timur Kota Sangatta Utara.

Kota Sangatta Utara memperoleh julukan sebagai kota yang memiliki potensi batu bara kelas prima. Karena memiliki asset alam yang potensial dalam hal batubara,

namun Kota Sangatta Utara belum mencukupi dalam pemenuhan kebutuhan air minum yang sehat dan cukup. Untuk itu Kota Sangatta Utara tentunya harus berupaya mengoptimalkan asset alam yang dimilikinya berupa sungai untuk memenuhi kebutuhan pemenuhan air minum yang sehat dan cukup. Dengan mengelola air sungai tersebut secara lebih baik dan intensif, khususnya melalui PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) merupakan cara terbaik memenuhi kebutuhan akan air bersih sekarang ini.

Sejalan dengan perkembangan zaman dan pesatnya pertumbuhan jumlah penduduk pada umumnya di provinsi Kalimantan Timur, khususnya di Kabupaten Kutai Timur Kota Sangatta Utara tuntutan terhadap jasa air bersih pun terus mengalami peningkatan. Untuk itu PDAM Kutai Timur kota Sangatta Utara sebagai salah satu perusahaan daerah yang ditunjuk pemerintah untuk mengelola jasa air bersih, harus senantiasa dan mampu melayani kebutuhan air bersih baik untuk keperluan komersil, rumah tangga, instansi pemerintah/swasta maupun industri.

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang penilaian lembaga tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Oleh karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan lembaga berorientasi pada kepentingan pelanggan. Pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur Cabang Sangatta Utara tidak lepas dari dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *emphaty*, dan *responsivinesi*. Dimensi kualitas pelayanan inilah yang sering digunakan oleh perusahaan dalam meningkatkan tingkat pelayanan pelanggan. Seperti halnya PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur Cabang Sangatta Utara, dalam menilai tingkat pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mengacu pada dimensi kualitas pelayanan.

Pelayanan yang telah dilakukan oleh PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur Cabang Sangatta Utara sebagai usaha untuk memuaskan pelanggannya meliputi *reliability*, yaitu ketepatan waktu dalam memenuhi janji pelayanan kepada pengguna. Hal ini meliputi ketepatan dan kehandalan kepada pengguna. Layanan PDAM termasuk dalam dimensi ini adalah kecepatan dan ketepatan waktu proses pelayanan serta penanganan berbagai keluhan pelanggan. *Assurance*, yang terfokus pada kemampuan pemberi pelayanan untuk menjamin pengguna pelayanan atas hal-hal yang terkait dengan

keamanan yang diberikan. Layanan PDAM yang termasuk dalam dimensi ini ditunjukkan dengan system pencatatan *water meter* pelanggan yang akurat dengan menggunakan system Android. *Tangible*, terfokus pada penampilan barang atau jasa yang merupakan produk pelayanan. Hal ini mencakup fasilitas dan perlengkapan dalam pemberian pelayanan, penampilan pegawai saat memberikan pelayanan dan saran komunikasi yang digunakan saat memberikan pelayanan. *Emphaty*, kemampuan pemberi pelayanan untuk memahami kondisi pengguna pelayanan dengan menciptakan komunikasi yang baik dan membangun hubungan saling percaya, saling menghargai dan perhatian kepada pengguna pelayanan. Layanan PDAM dalam dimensi ini ditunjukkan oleh sikap petugas PDAM dalam memberikan layanan kepada semua pelanggan. *Responsiviness*, merupakan tanggapan pemberi pelayanan atas apapun yang dibutuhkan oleh pengguna pelayanan. Layanan PDAM yang termasuk dalam dimensi ini adalah sikap cepat tanggapnya petugas dalam melayani berbagai keluhan pelanggan.

Pada tahun 2010 menunjukkan jumlah pengaduan kebocoran dan debit pengaliran air sebanyak 16,2%, tahun 2011 pengaduan kebocoran dan debit pengaliran air sebanyak 8,2% dan tahun 2012 pengaduan kebocoran dan debit pengaliran air sebanyak 8,7% yang menunjukkan bahwa pelayanan belum memenuhi 100% apa yang diharapkan oleh pelanggan PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur Cabang Sangatta Utara.

Disamping data di atas pada kenyataannya keluhan pelanggan atas pelayanan PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur Cabang Sangatta Utara masih sering dijumpai, baik itu berupa tidak tersedianya pasokan air bersih yang banyak dan berkualitas baik. Dengan kata lain, sering macet dan airnya masih ada yang keruh, pipa bocor, masih rendahnya kualitas pelayanan atas transaksi perubahan nama, tempat pembayaran, ketanggapan petugas dalam menghadapi pelanggan, dan tingkat

kehilangan air. Untuk mengatasi masalah ini PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur Cabang Sangatta Utara harus melakukan strategi pelayanan yang baik kepada pelanggan dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggannya itu sendiri, agar keluhan-keluhan dari pelanggan dapat diminimalisasi atau bahkan dapat dihilangkan.

II. DASAR TEORI

1. Manajemen Pemasaran

Manajemen Pemasaran adalah salah satu kegiatan-kegiatan pokok yang dilakukan oleh perusahaan untuk mempertahankan kelangsungan perusahaannya, untuk berkembang, dan untuk mendapatkan laba. Proses pemasaran itu dimulai jauh sejak sebelum barang-barang diproduksi, dan tidak berakhir dengan penjualan. Kegiatan pemasaran perusahaan harus juga memberikan kepuasan kepada konsumen jika menginginkan usahanya berjalan terus, atau konsumen mempunyai pandangan yang lebih baik terhadap perusahaan (Dharmmesta & Handoko, 1982).

2. Strategi Pemasaran

Menurut Armstrong dan Kotler (2000:5), marketing adalah "A societal process by which individuals and groups obtain what they need and want through creating, offering and freely exchanging products and services of value with others". Sedangkan pengertian Marketing strategy menurut Armstrong dan Kotler (2000:37), yaitu "The marketing logic by which the business unit hopes to achieve its marketing objective". Menurut Guiltinan dan Paul (1992), definisi strategi pemasaran adalah pernyataan pokok tentang dampak yang diharapkan akan dicapai dalam hal permintaan pada target pasar yang ditentukan.

III. METODE PENELITIAN

A. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti (Sugiyono, 2008,61). Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur Cabang Sangatta sebanyak 12.216 pelanggan pada tahun 2012. Karena populasi dalam penelitian ini begitu besar, maka untuk memudahkan pelaksanaan penelitian perlu ditetapkan sampel. Menentukan jumlah sampel digunakan rumus slovin yang dikutip oleh Umar (2003,146) dengan tingkat kesalahan 10%.

B. Data Penelitian

Berdasarkan cara pengumpulan data kualitatif yang dikuantitatifkan berupa angka dan dianalisis menggunakan metode analisis statistic, maka penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian survey. Metode penelitian survey adalah usaha pengamatan untuk mendapatkan keterangan-keterangan yang jelas terhadap suatu masalah tertentu dalam suatu penelitian (Riduan, 2007,275).

Sumber Data

- a. Data primer yakni data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui wawancara dan pengisian kuesioner (Riduan,276). Responden yang dimaksud adalah pelanggan PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur Cabang Sangatta Utara.
- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung atau dari pihak ketiga (Riduan,2007,276). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari PDAM Tirta Tuah Benua Cabang Sangatta Utara berupa sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, jumlah karyawan dan jumlah pelanggan.

Jenis Data

- a). Data kuantitatif, yaitu data yang diperoleh dalam bentuk angka absolute yang diperoleh dari hasil kuesioner dalam bentuk nilai skor (Riduan, 2007,275)
- b).Data kualitatif, yaitu data yang diperoleh dalam bentuk konseptual (Riduan, 2007,275). Data kualitatif seperti perkembangan jumlah pelanggan, jumlah keluhan pelanggan, dan gambaran umum PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur Cabang Sangatta Utara.
- c).Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data data yang diperoleh dari para pelanggan. Data yang dikumpulkan meliputi :
 - Penilaian terhadap masalah pengaduan teknik
 - Penilaian terhadap non teknis (tarif)
 - Penilaian terhadap sarana parkir kantor pelayanan.

Variabel Penelitian

1. *Tangible* (X_1)

Tangible (bukti langsung dan nyata), yakni penilaian mencakup kondisi fisik. Peralatan serta penampilan pekerja dalam memberikan pelayanan. Indikator variabel ini adalah:

- a. Memiliki peralatan modern (*System Online*)
- b. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu, tempat parkir dan peralatan kantor
- c. Karyawan berpenampilan bersih dan rapi

2. *Reliability* (X_2)

Reliability(kehandalan), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan

akurat dan memuaskan. Indikator variabel ini adalah :

- a. Bila berjanji pasti akan direalisasikan, seperti janji bertemu untuk membahas masalah keluhan pelanggan .
- b. Sanggup menenangkan pelanggan setiap ada masalah, seperti apabila ada pelanggan terlambat membayar rekening maka perusahaan memberi kesempatan 3 bulan.
- c. Pelayanan pelanggan disampaikan sesuai jadwal yang dijanjikan , seperti ketepatan waktu.
- d. Memberikan pelayanan sesuai jadwal kerja yaitu dari jam 07.30 s.d. 16.30
- e. Sistem pencatatan water meter yang akurat.

3. *Responsiveness* (X_3)

Responsiveness (Daya Tanggap), yakni sikap tanggap dan peduli dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Inikator variabel ini adalah:

- a. Memberitahukan pemakaian air kepada pelanggan
- b. Layanan yang segera/cepat dari karyawan PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur Cabang Sangatta Utara.
- c. Karyawan selalu bersedia membantu pelanggan
- d. Karyawan menanggapi permintaan pelanggan dengan cepat

4. *Assurance*(X_4)

Assurance(jaminan), yakni kemampuan memberikan kepastian dan jaminan dalam memberikan pelayanan untuk setiap pelanggan. Indikator variabel ini adalah:

- a. Karyawan yang terpercaya dalam memberikan pelayanan.
- b. Perasaan aman sewaktu melakukan transaksi dengan karyawan penyedia jasa.
- c. Karyawan yang selalu bersikap sopan terhadap para pelanggan.
- d. Karyawan yang mempunyai pengetahuan sehingga dapat menjawab pertanyaan pelanggan.

5. *Emphaty*(X5)

(*Emphaty*), yakni memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan .indikator variabel ini adalah:

- a. Kemudahan untuk menghubungi kantor (Telepon Pengaduan)
- b. Pelanggan merasa nyaman dalam melakukan pembayaran rekening
- c. Karyawan memberika waktu bagi pelanggan untuk memecahkan masalah secara bersma-sama
- d. Karyawan proaktif dalam menaungi keluhan pelanggan
Karyawan selalu tanggap jika pelanggan memerlukan bantuannya

C. Pengujian Hipotesis

Untuk menguji hipotesis, maka dalam penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan alat uji yaitu:

a). Uji F (Uji Simultan)

Uji ini digunakan untuk emnguji pengaruh variabel independen/bebas (X) terhadap variabel dependen/terikat (Y) secar simultan/bersama-sama. Tingkat kesalahan yang diambil dalam penelitian ini sebesar 5% dengan derajat kebebasan $(df)=(k-1)$ $(n-k)$. criteria

hipotesis adalah jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_1 diterima.

b). Uji t (Uji Parsial)

Uji ini dilakukan untuk menguji pengaruh vriabel-variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara parsial. Tingkat kesalahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5% dengan derajat kebebasan $(df) = (n-k)$. criteria hipotesis adalah $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_2 diterima.

c). Hasil Pengujian Variabel Dominan

Untuk menguji variabel dominan (H_2) digunakan uji t, yaitu dengan membandingkan nilai. Variabel dari kualitas pelayanan yang mempunyai ciri korelasi parsial terbesar maka variabel tersebut adalah variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur Cabang Sangatta Utara.

IV.HASIL PEMBAHASAN

A. Uji Normalitas

Dari hasil pengolahan data dengan bantuan software SPSS, dapat diketahui bahwa rasio Skewness (kemiringan) sebesar $-0,005/0,244 = -0,02$ sedangkan rasio Kurtosis (keruncingan) sebesar $-0,987/0,483 = -2,04$. Sebagai syarat bahwa data berdistribusi normal, nilai rasio Skewness dan rasio Kurtosis berada pada -2 hingga +2. Merujuk pada nilai yang diperoleh maka data memenuhi syarat berdistribusi normal.

Sedangkan hasil *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* seperti ditunjukkan pada tabel di bawah ini, terlihat bahwa nilai P-value yaitu Asymp.Sig (2-tailed) bernilai $0.170 >$

0.05. sehingga disimpulkan bahwa residual telah memenuhi asumsi distribusi normal.

B. Uji Multikolinearitas

Dari hasil pengolahan data, terlihat bahwa nilai VIF untuk kelima variable bebas lebih kecil dari 10 dan lebih berada disekitar nilai 1, sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam hal ini tidak terjadi multikolinieritas.

C. Uji Heteroskedastisitas

Dari hasil uji asumsi klasik terhadap model persamaan regresi untuk Y1(konsumen PDAM), yang meliputi uji normalitas, uji autokorelasi, ujimultikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas, model persamaan regresi tersebut telah memenuhi persyaratan untuk keseluruhan kriteria yang dipersyaratkan.

D. Uji F

Nilai F hitung diperoleh sebesar 10,569 dan F tabel untuk $N(1) = 5$ dan $N(2) = 99$ diperoleh nilai sebesar 2,31. Berdasarkan hasil perhitungan di atas berarti nilai F hitung lebih besar dari nilai F table ($10,569 > 2,31$), dengan nilai probabilitas untuk F statistik (signifikansi) adalah $0,000000 < \alpha = 0,05$. Sehingga keputusan yang diambil adalah ditolak dan diterima. Hal ini berarti seluruh variabel independen yakni Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy secara bersama-sama signifikan mempengaruhi variabel dependent kepuasan pelanggan pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$.

E. Uji T

Uji T adalah uji secara individual semua koefisien regresi yang bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh dari masing-masing variabel

independent terhadap variabel dependent. Uji signifikansi t dilihat dari nilai prob yang dibandingkan dengan nilai tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$. Bila $\text{prob} < \alpha$, maka variable tersebut signifikan.

F. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui berapa persen perubahan variabel independen dapat menjelaskan perubahan variabel dependennya. Dari pengujian yang dilakukan, nilai R^2 adjusted sebesar 0,380 sehingga dapat dikatakan bahwa sebesar 38% variasi variabel dependen (dalam hal ini kepuasan pelanggan PDAM) dapat dijelaskan oleh variabel independen Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Sedangkan sisanya sebesar 62% dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

V. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Pengujian Validitas Instrumen

Fungsi pengujian validitas instrumen penelitian adalah untuk mengetahui validitas setiap item kuisioner penelitian. Pengertian valid adalah bahwa kuisioner efektif dapat digunakan sebagai alat pengumpul data untuk menggali masalah yang dijadikan obyek penelitian. Efektifitas didasarkan pada asumsi bahwa kuisioner penelitian mudah dimengerti dan mudah dijawab oleh para responden penelitian. Pengukuran validitas instrumen penelitian dilakukan dengan menggunakan rumus koefisien korelasi Pearson Product Moment.

Kriterianya adalah jika r hitung lebih besar dari r tabel berarti valid, dan sebaliknya jika r hitung lebih kecil dari r tabel berarti tidak valid. Berdasarkan taraf kepercayaan (degree of freedom/df) yang dipilih sebesar 95 persen dan alpha 5 persen dengan jumlah sampel penelitian sebanyak 99 responden untuk pelanggan, didapat r tabel (pada lampiran 7) sebesar 0,444. Untuk mengetahui koefisien korelasi validitas pada

setiap item kuisioner penelitian dilakukan penghitungan dengan menggunakan bantuan program SPSS.

B. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur

Dalam mengukur tingkat kepuasan konsumen dilakukan dengan membandingkan antara tingkat persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima dengan tingkat harapannya dari pelayanan yang dimaksud. Sehubungan dengan hal tersebut, peneliti mengajukan 25 pertanyaan untuk persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima dan juga 25 pertanyaan untuk harapan/ekspektasi pelanggan terhadap layanan PDAM, yang terbagi dalam lima kelompok dan tiap pertanyaan diberi skor 1 sampai dengan 5. Skor 1 menunjukkan responden sangat tidak puas, skor 2 menunjukkan tidak puas, skor 3 menunjukkan ke-netralan responden dalam memberikan jawaban, skor 4 menunjukkan puas, dan skor 5 menggambarkan responden sangat puas. Setelah data diolah, diperoleh skor harapan dan skor persepsi. Bila skor persepsi dikurangi skor harapan diperoleh tingkat kualitas layanan. Bila hasil pengurangan tersebut menghasilkan skor kesenjangan positif berarti tingkat kepuasan layanan melebihi harapan responden atau dengan kata lain sangat memuaskan. Sebaliknya skor negatif menunjukkan tingkat layanan lebih rendah dari yang diharapkan dan jika skor kesenjangan sama dengan 0 (nol) maka layanan yang diberikan persis sama dengan yang diharapkan responden. Data mengenai skor persepsi, harapan, dan kesenjangan pada indikator penilaian Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.

VI. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis terhadap hasil survey yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan pelanggan PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur Cabang Sangatta secara keseluruhan berada pada kategori tidakpuas dengan nilai/skor sebesar 50,20%.
2. Faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah Responsiveness yaitu sebesar 0,708 seperti ditunjukkan pada persamaan regresi = $3,054 + 0,216 + 0,044 + 0,708 + 0,112 + 0,185$. Hasil uji F simultan dan uji t parsial dari model persamaan regresi kepuasan pelanggan yaitu kepuasan pelanggan pada tingkat signifikansi $\alpha=5\%$.

B. Saran

1. Berdasarkan hasil penelitian Manajemen PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur Cabang Sangatta perlu lebih memperhatikan dinamika kepuasan pelanggan. Memanfaatkan perkembangan teknologi misalnya membuat website PDAM, membuat sentra komunikasi (call centre) dengan tujuan untuk mempermudah pelanggan untuk menyampaikan keluhan sehingga pelanggan merasa lebih dekat dengan PDAM.
2. Lebih mengintensifkan petugas yang khusus bertugas untuk melakukan pengecekan meter air dan kartu meteran air secara berkala, seperti contoh petugas pencatat meteran PLN. Sehingga pelanggan tidak khawatir terjadi kekeliruan pada pembayaran rekening air, Perlu dilakukan pemeliharaan fasilitas/instalasi peralatan PDAM, sebagai upaya
- 3.

untuk menjaga stabilitas aliran distribusi air selain bertujuan mengantisipasi kerusakan pada instalasi PDAM.

DAFTAR PUSTAKA

Angiopora, M.P. 2002. Dasar-dasar Pemasaran. Raja Grafindo Persada. Jakarta.

Algifari. 2000. Analisis Regresi, Teori, Kasus, dan Solusi. BPFE. Yogyakarta.

Amir, Mohammad Faisal. 2006. Mengolah dan Membuat Interpretasi Hasil Olahan SPSS Untuk Penelitian Ilmiah. Edsa Mahkota. Jakarta.

Ginting, E. 2000. Analisis Kepuasan Konsumen di Lembaga Bimbingan Belajar.

Kotler, Philip, 2005, Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan dan Implementasi Dan Kontrol, Jilid I, Erlangga, Jakarta.

-----Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Timur Nomor 29 Tahun 2001 Tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kutai Timur.

----- Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Timur Nomor 4 Tahun 2001 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Timur Nomor 15 Tahun 2001.