

DAMPAK KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA SUKAPURA KABUPATEN TASIKMALAYA

Rudi Setiawan

STIA YPPT Priatim Tasikmalaya

e-mail co Author: rudisetiawan110684@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja layanan yang diterimanya. Kualitas pelayanan yang baik mengarah kepada kepuasan pelanggan, sehingga membuat sebuah perusahaan dapat lebih kompetitif. Kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan, dimana dengan pelayanan yang berkualitas tinggi akan memberikan kepuasan terhadap penerima layanan. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dampak dari pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sukapura Kabupaten Tasikmalaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode asosiatif dengan tujuan untuk mengetahui dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Sukapura Kabupaten Tasikmalaya. Teknik pengumpulan data menggunakan angket, dengan teknik sampel yang digunakan random sampling. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan adanya dampak dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Sukapura Kabupaten Tasikmalaya yang diukur berdasarkan reliability, assurance, tangible, empathy dan responsiveness, sehingga dapat disimpulkan pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan bagi pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Pelanggan

PENDAHULUAN

Air menjadi salah satu sumber daya utama untuk pembangunan perdesaan maupun perkotaan yang berkelanjutan. Air dibutuhkan untuk hampir semua aktivitas manusia, baik untuk keperluan rumah tangga, pertanian, industri, rekreasi, dan air memiliki fungsi ekosistem yang penting, namun demikian menyediakan air yang cukup dan mencegah polusi merupakan tugas yang sangat sulit dilakukan. Air yang tidak aman menyebabkan penyakit yang ditularkan melalui air seperti diare yang disebabkan oleh *Escherichia coli*, kolera, demam tifoid, giardia, hepatitis A dan disentri.

Masyarakat membutuhkan air bersih untuk menjaga kesehatan fisik yang baik dan mencegah penyakit yang disebabkan oleh kurangnya air, sanitasi dan kebersihan yang memadai. Ada kebutuhan untuk menggunakan kembali air limbah yang diolah untuk memenuhi kebutuhan air saat ini dan masa depan. Mencegah pencemaran

sumber air sangat penting untuk terus menyediakan air dengan standar kualitas yang ditentukan. Cara hidup yang paling berharga bergantung pada air bersih dengan tetap menjaga ekosistem yang ada dalam penggunaannya. Pertumbuhan ekonomi daerah saat ini juga sangat tergantung kepada ketersediaan air, terutama untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakat.

Perkembangan jumlah penduduk yang tidak terkendali mempengaruhi terhadap ketersediaan air bersih, terutama terjadi di kota-kota yang mulai berkembang dengan pesat. Perencanaan, pengalokasian anggaran dan infrastruktur yang buruk dalam melayani sebagian besar penduduk perkotaan terhadap ketersediaan air bersih dan sanitasi berkontribusi pada kondisi kesehatan masyarakat. Begitu pentingnya air bersih menjadikan setiap daerah perlu memiliki perencanaan yang baik dalam menyediakan kebutuhan masyarakatnya akan ketersediaan air bersih yang berkelanjutan.

Pemerintah Daerah Kabupaten Tasikmalaya memiliki perusahaan daerah yang mengelola air minum yang disebut dengan PDAM Tirta Sukapura. PDAM Tirta Sukapura selain melayani masyarakat Kabupaten Tasikmalaya, juga memberikan pelayanan terhadap ketersediaan air bersih untuk masyarakat Kota Tasikmalaya. Keterbatasan pasokan air menjadikan salah satu tantangan yang harus dipenuhi oleh pihak perusahaan, dimana terjadinya lonjakan pertumbuhan penduduk, kebutuhan akan air bersih tidak dapat terhindarkan, sehingga semakin meningkat jumlah penduduk, masyarakat akan lebih banyak membutuhkan air bersih.

Keberlangsungan ketersediaan air bersih tentu menjadi dambaan masyarakat yang telah menjadi pelanggan dari PDAM Tirta Sukapura Kabupaten Tasikmalaya. Sudah menjadi pemahaman umum bahwa pelayanan yang berkualitas dapat memberikan kepuasan bagi para pelanggannya. Setiap pelayanan yang memiliki kualitas akan memberikan kepuasan bagi penerima layanannya. Pelayanan menurut Kotler (Zaenal, 2018, hal. 85) menyatakan bahwa: "Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun".

Pelayanan merupakan bentuk adanya pemberian kebutuhan dari pemberi layanan terhadap penerima layanan. Pengertian pelayanan menurut Kotler (2007) memberikan penjelasan bahwa "Pelayanan adalah suatu kegiatan atau manfaat yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak memerlukan kepemilikan apa pun. Produksinya mungkin atau mungkin tidak terkait dengan produk fisik." Selanjutnya menjelaskan terdapat empat karakteristik pelayanan meliputi intangibility, inseparability, variability, dan perishability.

Berdasarkan hasil penelitian menjelaskan bahwa faktor kepercayaan, faktor daya tanggap memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Herri, dkk. 2017). Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai dari perspektif agency rating atau penilaian lembaga akan tetapi harus dilihat dari perspektif customer rating dalam hal ini penilaian pelanggan. Pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Sukapura tidak lepas dari bagaimana kemampuan perusahaan dalam memenuhi atau melebihi

harapan konsumen atau para pelanggannya. PDAM Tirta Sukapura Kabupaten Tasikmalaya sebagai penyedia air bersih memiliki kewajiban dalam memenuhi kebutuhan para pelanggannya.

Kepuasan layanan merupakan dambaan dari setiap penerima layanan baik berupa produk maupun berupa jasa, hal tersebut sebagaimana dikemukakan Saladin (2003) dengan mengemukakan: "Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya". Dari hasil penelitian menjelaskan kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *empathy*, *responsiveness* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Banjarmasin Bandarmasih di wilayah Timur (Nurhidayah dan Prihadi, 2012).

Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan (Oliver, 1997) yang dapat diterjemahkan bahwa: "Kepuasan adalah respons langsung terhadap konsumsi, sementara kualitas ada sebelum dan sesudah konsumsi sebagai sinyal keunggulan dari sebuah produk atau layanan yang bertahan lama". Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan respon positif dari penerima layanan atas suatu produk baik berupa barang maupun jasa yang diterimanya dan dapat bertahan lama. Setiap produk barang maupun jasa yang berkualitas akan berdampak terhadap kepuasan bagi penerima layanan, dan tentu dapat menjadi pelanggan setia.

PDAM Tirta Sukapura Kabupaten Tasikmalaya dalam memberikan pelayanannya, masih perlu meningkatkan dari berbagai aspek penting sehingga dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggannya. Masyarakat yang menjadi pelanggan PDAM Tirta Sukapura merupakan masyarakat yang terpasang dengan jaringan air bersih yang disalurkan oleh pihak PDAM Tirta Sukapura, dimana dalam pelayanannya diperlukan peningkatan agar dapat memberikan keberlangsungan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai pelanggan.

METODE

Metode penelitian menggunakan metode asosiatif. Metode asosiatif merupakan metode yang bermaksud untuk menjelaskan hubungan kausal dan pengaruh antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran angket dengan jumlah sampel sebanyak 30 responden. Selanjutnya data dikumpulkan untuk dilakukan analisis data melalui uji statistik. Pengujian statistik menggunakan regresi linear yang bertujuan untuk mengetahui dampak dari kualitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Sukapura Kabupaten Tasikmalaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peningkatan kepadatan penduduk akan mempengaruhi jumlah sumber daya air bersih. Peningkatan jumlah penduduk dan lapangan pekerjaan di Kota Tasikmalaya juga akan mempengaruhi kualitas air dan menghambat kegiatan sosial. Karena kurangnya dan kualitas air bersih, masyarakat memilih air minum dari PDAM Tirta

Sukapura. PDAM Tirta Sukapura merupakan perusahaan yang mengolah dan menyuplai kebutuhan air minum penduduk Kabupaten Tasikmalaya dan Kota Tasikmalaya untuk memenuhi kebutuhan air minumannya. Perusahaan ini merupakan satu-satunya perusahaan yang memasok air minum bagi warga Tasikmalaya yang perlu memberikan pelayanan kepada pelanggannya dengan baik dan memuaskan.

Kualitas dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaianya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen. Kualitas disebut baik jika penyedia jasa memberikan pelayanan yang setara dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Kualitas sendiri pada dasarnya bersifat relatif, yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain: persepsi konsumen, produk (jasa), dan proses. Untuk yang berwujud barang, ketiga orientasi ini hampir selalu dapat dibedakan dengan jelas, tetapi tidak untuk jasa. Untuk jasa, produk dan proses mungkin tidak dapat dibedakan dengan jelas, bahkan produknya adalah proses itu sendiri.

Fasilitas pelayanan perusahaan sangatlah penting bagi perusahaan karena itu dapat menjadi tolak ukur kepuasan pelanggan yang mana pelanggan ingin diberikan fasilitas yang nyaman dan sangat baik. Pada hal ini Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Sukapura kota Tasikmalaya memiliki lebih dari 43.659 pelanggan sedangkan angket yang kami sebar berisi 30 orang yang mana itu dijadikan sampel kecil fasilitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) juga memiliki fasilitas pelayanan offline yaitu kantor pembayaran air PDAM sebagai berikut :

a. Analisis Deskriptif

Pada penelitian ini, variabel bebas yang diamati adalah 5 indikator yang terdiri dari *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy* dan *responsiveness*.

b. Variabel Reliability

Reliability merupakan kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan secara tepat dan benar kepada pelanggan di PDAM Tirta Sukapura Tasikmalaya.

c. Variabel Assurance

Berdasarkan data pada tabel dijelaskan bahwa hasil pernyataan responden terhadap variabel reliability adalah bahwa nilai rata-rata tertinggi terdapat pada pertanyaan pegawai yang ahli dalam melayani pelanggan.

d. Variabel Tangible

Tangible merupakan sesuatu yang tampak atau yang terlihat pada perusahaan yaitu berupa fasilitas fisik gedung, penampilan para pegawai, tata ruang dan hiasan didalam gedung,

e. Variabel Empathy

Empathy adalah suatu perbuatan dalam memberikan perhatian secara khusus, serta memiliki pegawai yang memiliki kemauan untuk melakukan pendekatan dan bantuan kepada pelanggan secara tulus.

f. Variabel Responsiveness

Responsiveness merupakan kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dengan cepat dan memberikan pelayanan secara tepat waktu di PDAM Tirta Sukapura Tasikmalaya. Kemampuan pegawai yang dapat melayani dengan segera setelah menerima perintah, dan tidak menunda dalam memenuhi kebutuhan hingga keluhan yang disampaikan oleh pelanggan di PDAM Tirta Sukapura Tasikmalaya.

Berdasarkan hasil penelitian dengan jumlah responden sebanyak 30 pelanggan yang diukur dari beberapa indikator tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, dilakukan pengujian data menggunakan regresi linear dengan hasil sebagai berikut:

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.727 ^a	.528	.511	1.02120

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Berdasarkan output statistik di atas menunjukkan terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan yang mencapai 0.727 atau sebesar 72,7%, sedangkan nilai R square (R^2) atau disebut dengan nilai prediktor diketahui sebesar 0.528 atau 52,8%, yang artinya kualitas pelayanan berdampak terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Sukapura Kabupaten Tasikmalaya. Berdasarkan hal tersebut bahwa kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh adanya pelayanan yang berkualitas yang diberikan oleh pihak PDAM Tirta Sukapura.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.650	2.404		3.598	.001
	Kualitas Pelayanan	.583	.104	.727	5.597	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Selanjutnya dilakukan uji banding yaitu membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} , dimana dari tabel di atas diketahui nilai t_{hitung} diperoleh sebesar 5.597, sedangkan nilai t_{tabel} diperoleh 1.701, sehingga dapat disimpulkan karena nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} , maka kualitas pelayanan berdampak positif terhadap kualitas pelayanan pelanggan PDAM Tirta Sukapura Kabupaten Tasikmalaya, yang artinya dengan pelayanan yang berkualitas dapat berdampak terhadap kepuasan bagi para pelanggan.

Penjelasan selanjutnya dilihat dari indikator *reliabilitas* pada pelayanan PDAM Tirta Sukapura Tasikmalaya telah memiliki nilai reliabilitas yang tinggi, namun demikian dari indikator kehandalan pegawai perlu ditingkatkan sehingga menunjukkan profesionalitas pelayanan dari para pegawainya. Sedangkan dari indikator assurance tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, namun indikator pengetahuan dan penguasaan menu ataupun perusahaan dari pegawai dapat ditingkatkan. Hal ini dimaksudkan agar *assurance* atas Perusahaan

Air Minum Daerah Tirta Sukapura dapat lebih baik lagi dan konsisten, selanjutnya untuk indikator tagibel Perusahaan Air Minum Daerah Tirta Sukapura seharusnya dapat lebih bisa kreatif lagi dalam upaya memicu peningkatan kepuasan pelanggan dalam hal tata ruang *front office* ataupun *waiting room*.

Dalam indikator empati serta dalam upaya meningkatkan hubungan dengan pelanggan, pegawai dinilai kurang berinisiatif dalam menjalin hubungan dengan pelanggan dalam segi memahami pelanggannya, yang mana perusahaan harus berusaha lebih jadi dalam upaya menciptakan apa yang di inginkan oleh pelanggannya. Sikap responsif dan inisiatif sangat dihargai oleh pelanggan, dan hal ini sebaiknya dilatih oleh pegawai PDAM Tirta Sukapura Tasikmalaya. Diperlukan berbagai strategi agar pelayanan dapat lebih berkualitas agar para pelanggan PDAM Tirta Sukapura Kabupaten Tasikmalaya memperoleh kepuasan atas pelayanan yang diterimanya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berdampak terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PADM) Tirta Sukapura Kabupaten Tasikmalaya berdasarkan ukuran *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy* dan *responsiveness*. Kepuasan pelanggan dapat meningkat dengan memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan para pelanggan

DAFTAR PUSTAKA

- Djaslim, *Saladin*, 2003. Intisari Pemasaran dan Unsur-unsur Pemasaran, Bandung: Linda Karya.
- Herri Affandi, Muhammad Zaki, Azmeri Azmeri (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mon Pase Kabupaten Aceh Utara. <http://jurnal.unsyiah.ac.id/JTS/article/view/9845>
- Nurhidayah, Prihadi M. Senja Sutio (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pdam Bandarmasih Wilayah Banjarmasin Timur. <http://journal.stiei-kayutangi-bjm.ac.id/index.php/jma/article/view/52>
- Zaenal Mukarom dan *Laksana Wijaya*. 2018. Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Oliver, Riscrd L,. 1997. Satisfaction A Behavioral Perspective On The Consumer. McGraw-Hill Education, Singapore