

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Air Bersih Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada
Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)
Tirta Benteng Kota Tangerang**

Novida Anggraini

**Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)**

Email : adivirgo@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya Pengaruh Kualitas Pelayanan Air Bersih Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Benteng Kota Tangerang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan kuesioner. Melalui uji regresi $Y = a + bX$; $Y = 14.352 + 0.569$ (Kualitas Pelayanan). Ini berarti bila Kualitas Pelayanan (X) ditingkatkan sebesar 1 point, maka akan memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar 0.569. Uji korelasi Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0.569, artinya bila Kualitas Pelayanan ditingkatkan maka akan menghasilkan Kepuasan Pelanggan. Sedangkan melalui koefisien penentu didapat Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0.569, sehingga variasi peningkatan dan penurunan Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 56.9%, dan terlihat faktor-faktor lain di luar variabel sebesar 43.1%. Berdasarkan uji hipotesis (uji t) didapat nilai t hitung variabel Kualitas Pelayanan sebesar 7.331 dan t tabel 1.676, dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga ada pengaruh antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Benteng Kota Tangerang. Probabilitas hasil sebesar 0.000 atau 0% sedangkan taraf $\alpha = 5\%$ dengan demikian $[p = 0.000 < \alpha = 0.050]$, sehingga dengan demikian Kualitas Pelayanan **Signifikan** terhadap Kepuasan Pelanggan. Terhadap teori yang digunakan, yakni teori Kualitas Pelayanan dari Zeithami dan Parasuraman (2004) dan teori Kepuasan Pelanggan dari Irawan (2002), menunjukkan adanya korelasi dan hubungan yang kuat atas indikator-indikator yang diteliti, sehingga keduanya menunjukkan adanya pengaruh yang **Signifikan** khususnya pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Benteng Kota Tangerang.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan*

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the magnitude of the effect of the quality of clean water services on customer satisfaction at the Regional Water Supply Company (PDAM) of Tirta Benteng, Tangerang City. The method used in this study is a quantitative approach, the data collection techniques used are questionnaires. Through regression test $Y = a + bX$; $Y = 14,352 + 0.569$ (Service Quality). This means that if Service Quality (X) is increased by 1 point, it will give effect to Customer Satisfaction of 0.569. Service Quality Correlation Test (X) is 0.569, meaning that if Service

Quality is improved it will result in Customer Satisfaction. While through the determinant coefficients obtained Service Quality (X) of 0.569, so that variations in increase and decrease in Customer Satisfaction can be explained by the variable Quality of Service (X) of 56.9%, and other factors outside variables are seen as 43.1%. Based on the hypothesis test (t test) obtained t value calculated variable Service Quality of 7.331 and t table 1.676, thus H_0 is rejected and H_a is accepted, so there is an influence between Service Quality on Customer Satisfaction in Regional Water Supply Company (PDAM) Tirta Benteng City Tangerang. Result probability is 0,000 or 0% while tariff $\alpha = 5\%$ is thus $[p = 0,000 < \alpha = 0.050]$, so that Service Quality is Significant towards Customer Satisfaction. The theory used, namely the theory of Service Quality from Zeithami and Parasuraman (2004) and Customer Satisfaction theory from Irawan (2002), shows a strong correlation and relationship to the indicators studied, so that both indicate a significant influence especially on the Company Regional Drinking Water (PDAM) Tirta Benteng City of Tangerang.

Key Word: Service quality, Customer satisfaction

PENDAHULUAN

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Benteng Kota Tangerang merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa penyediaan air bersih. Salah satu tujuan dibentuknya PDAM adalah mencukupi kebutuhan masyarakat akan air bersih, meliputi penyediaan, pengembangan pelayanan sarana dan prasarana serta distribusi air bersih, sedang tujuan lainnya adalah ikut serta mengembangkan perekonomian guna menunjang pembangunan daerah dengan memperluas lapangan pekerjaan, serta mencari laba sebagai sumber utama pembiayaan bagi daerah.

Yang menjadi masalah berdasarkan fenomena yang ada adalah adanya keluhan-keluhan dari pelanggan tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Benteng Kota Tangerang diantaranya,

seringnya air tidak mengalir ke konsumen terutama pada musim kemarau, sepertinya PDAM tidak mempersiapkan kemungkinan terjadinya kelangkaan air bagi masyarakat atau konsumen, sehingga banyaknya keluhan terhadap pelayanan PDAM tentang kesiapan air bagi masyarakat. Lalu, kelangkaan air menjadi keluhan masyarakat atau konsumen dengan tidak adanya pelayanan PDAM sehingga masyarakat atau konsumen tidak terpenuhi kepuasannya sehingga memilih dan membeli jasa seperti penjualan air galon yang memakai sebuah roda di suatu daerah tertentu.

Selanjutnya, adanya batas waktu yang ditentukan untuk penggunaan air terhadap masyarakat atau konsumen ini menjadi suatu pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Benteng Kota Tangerang. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Benteng

Kota Tangerang sebagai sebuah instansi yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa air bersih senantiasa dituntut terus untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan.

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui menganalisis kualitas pelayanan air bersih dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang.

Hakekat Kualitas Pelayanan (Variabel X)

Untuk mempermudah penilaian dan pengukuran kualitas pelayanan dikembangkan suatu alat ukur kualitas layanan yang disebut SERVQUAL (*service quality*). SERVQUAL ini merupakan skala multi item yang digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas layanan yang meliputi lima dimensi (Zeithami dan Parasuraman, 2004) yaitu:

- a. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- b. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan perusahaan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik.
- c. Keyakinan atau jaminan (*Assurance*), yaitu adanya kepastian, pengetahuan, kesopanan santunan petugas, serta

sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko.

- d. Kepedulian atau empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.
- e. Penampilan atau bukti fisik (*tangible*), yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan dan sarana komunikasi.

Hakekat Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)

Menurut Irawan (2002), ada lima driver utama (faktor-faktor pendorong) yang membuat pelanggan merasa puas, yaitu: Driver pertama adalah kualitas produk yang terdiri atas enam elemen, yaitu *performance*, *durability*, *feature*, *reliability*, *consistency*, dan *design*. Driver kedua adalah harga. Untuk pelanggan yang sensitif dengan harga, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan *value for money* yang tinggi. Driver ketiga adalah Kualitas Pelayanan. Kualitas Pelayanan sangat bergantung pada tiga hal, yaitu *system*, *teknologi*, dan *manusia*. Faktor manusia memegang kontribusi sekitar 70%. Tidak

mengherankan, kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru.

Pembentukan attitude dan perilaku sering dengan keinginan perusahaan menciptakan budaya pelayanan yang prima bukanlah pekerjaan yang mudah. Pembentukan harus dilakukan mulai dari proses rekrutmen, pelatihan, budaya kerja, dan baru terlihat setelah 3 tahun. Berdasarkan konsep ini, *service quality* atau *SERVQUAL* diyakini mempunyai lima dimensi, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*.

Driver keempat adalah *emotional factor*. Pelanggan puas terhadap produk tertentu karena produk tersebut memberikan *emotional value* yang terpancar dari brand image yang baik.

Driver kelima adalah berhubungan dengan biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa. Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau jasa tersebut.

Untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan, belum ada standar baku yang dapat dijadikan pedoman, selain karena kepuasan itu sifatnya relative juga harapan dan interpretasi pelanggan berbeda-beda pula.

Tetapi secara empirik kepuasan pelanggan dapat dipahami oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Benteng

Kota Tangerang dengan meneliti 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu: *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *responsiveness* (daya tanggap), *tangibility* (bukti fisik), dan *empathy* (empati). Jika Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Benteng Kota Tangerang mampu menjabarkan kelima dimensi tersebut dalam suatu mekanisme pelayanan, maka kepuasan pelanggan lebih mudah diwujudkan atau dengan kata lain harapan konsumen untuk merasa puas dengan pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Benteng Kota Tangerang akan lebih mendekati kenyataan.

Pengguna jasa air bersih pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Benteng Kota Tangerang dikatakan puas apabila terdapat kesesuaian antara harapan pelanggan setelah mengevaluasi suatu produk dengan pelayanan yang diterimanya. Ketidakpuasan akan timbul jika harapan dan keinginan konsumen tidak sesuai dengan kualifikasi pelayanan yang diterimanya.

Hipotesis adalah sebagai jawaban atau dugaan sementara yang sebenarnya masih perlu dibuktikan dengan melakukan suatu penelitian dan hasil itulah akan diperoleh suatu data dimana data ini kemudian dianalisa untuk dibuktikan kebenarannya. Untuk menguji hipotesis apakah diterima atau ditolak yaitu dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan

t_{tabel} . Jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ maka H_0 diterima dan H_i ditolak dan jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak dan H_i diterima.

Berdasarkan penjelasan di atas maka penulis mengemukakan hipotesis sebagai berikut : “Besaran Pengaruh Kualitas Pelayanan Air Bersih Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Benteng Kota Tangerang Ditentukan Oleh Dimensi-dimensi Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible, Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Emotional Factor, Biaya dan Kemudahan”

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Eksplanatif, yaitu suatu penelitian yang menjelaskan atau menggambarkan sesuatu, yang bertujuan menguji hipotesis yang berkenaan dengan hubungan sebab akibat diantara variabel yang diteliti. Sedangkan pengumpulan data dalam metode eksplanatif dilakukan dengan pendekatan survey. Survey merupakan suatu penelitian kuantitatif yang sama kepada banyak orang untuk kemudian seluruh jawaban yang diperoleh peneliti dicatat, diolah, dan dianalisis.

Secara umum populasi juga dapat diartikan sebagai seluruh anggota kelompok yang sudah ditentukan karakteristiknya dengan

jelas baik itu kelompok orang, objek atau kejadian. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan air bersih pada PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang yang berjumlah 50 orang. Peneliti mengambil sampel keseluruhan dari jumlah pelanggan yaitu sebanyak 50 orang yang ada pada PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang.

Teknik pengambilan dalam penelitian ini adalah Sampling jenuh menurut (Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2006:149) yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 100 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel. Berdasarkan pendapat tersebut maka peneliti mengambil 50 orang pengguna jasa air bersih sebagai responden penelitian yang ada di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Benteng Kota Tangerang.

Sedangkan teknik pengolahan data dilakukan dengan cara editing data yang telah dikumpulkan, kemudian ditabulasikan dalam bentuk tabel atau pengelompokan, serta dilakukan perhitungan dengan menggunakan program SPSS (*statistik product service solutions*) versi 20.00 for windows.

PEMBAHASAN

Nilai Constanta (a) pada hasil penelitian (a) dihasilkan sebesar 14.352 menunjukkan bahwa hasil penilaian atas Kepuasan Pelanggan murni tanpa dipengaruhi oleh variabel independen sebesar 14.352.

Nilai regresi Kualitas Pelayanan (b) sebesar 0.569 menunjukan adanya kontribusi positif dihasilkan oleh Kualitas Pelayanan, artinya bila Kualitas Pelayanan (X) ditingkatkan sebesar 1 point maka akan memberikan pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan sebesar 0.569.

Untuk menjawab hipotesis adanya hubungan antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), maka digunakan uji Korelasi. Nilai korelasi sebesar 0.727 atau 72,7% dengan demikian terdapat hubungan positif antar variabel, artinya bila Kualitas Pelayanan (X) ditingkatkan maka secara langsung akan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

Dari hasil uji koefisien determinan melalui SPSS'20.00 Nilai Koefisien determinan (R-square) Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0.569 atau 56.9% dengan demikian variasi peningkatan dan penurunan Kepuasan Pelanggan (Y) dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 56,9% sehingga faktor-faktor lain diluar kedua variabel sebesar 43,1%.

Nilai t_{hitung} 7.331 sedangkan t_{tabel} sebesar 1.676 dengan demikian $t_{hitung} 7.331 > t_{tabel} 1.676$ sehingga (H_0) Ditolak dan (H_a) diterima artinya ada hubungan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Probabilitas hasil penelitian diketahui sebesar 0.000 sedangkan nilai α ditetapkan sebesar 5% dengan demikian [$p = 0.000 < \alpha = 0,050$] karena nilai probabilitas dibawah nilai alpha (α) maka variabel Kualitas Pelayanan **Signifikan** terhadap Kepuasan Pelanggan, artinya variabel Kualitas Pelayanan dapat dijadikan parameter dalam menentukan Kepuasan Pelanggan.

Dari hasil analisis dan pembahasan dapat diperoleh rujukan sebagai berikut:

- Melalui uji regresi $Y = a + bX$;
 $Y = 14.352 + 0.569$ (Kualitas Pelayanan). Ini berarti bila Kualitas Pelayanan (X) ditingkatkan sebesar 1 point, maka akan memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar 0.569.
- Uji korelasi Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0.569, artinya bila Kualitas Pelayanan ditingkatkan maka akan menghasilkan Kepuasan Pelanggan. Sedangkan melalui koefisien penentu didapat Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0.569, sehingga variasi peningkatan dan penurunan Kepuasan Pelanggan dapat

dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 56.9%, dan terlihat faktor-faktor lain di luar variabel sebesar 43.1%.

- c. Berdasarkan uji hipotesis (uji t) didapat nilai t hitung variabel Kualitas Pelayanan sebesar 7.331 dan t tabel 1.676, dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga ada pengaruh antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Benteng Kota Tangerang. Probabilitas hasil sebesar 0.000 atau 0% sedangkan taraf $\alpha = 5\%$ dengan demikian [$p = 0.000 < \alpha = 0.050$], sehingga dengan demikian Kualitas Pelayanan **Signifikan** terhadap Kepuasan Pelanggan.

KESIMPULAN

Dari analisis pada bab sebelumnya, dapat diambil suatu kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, diperoleh hasil bahwa Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif cukup terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Benteng Kota Tangerang.
 - a. Melalui uji regresi $Y = a + bX$; $Y = 14.352 + 0.569$ (Kualitas Pelayanan). Ini berarti bila Kualitas

Pelayanan (X) ditingkatkan sebesar 1 point, maka akan memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar 0.569.

- b. Uji korelasi Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0.569, artinya bila Kualitas Pelayanan ditingkatkan maka akan menghasilkan Kepuasan Pelanggan. Sedangkan melalui koefisien penentu didapat Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0.569, sehingga variasi peningkatan dan penurunan Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 56.9%, dan terlihat faktor-faktor lain di luar variabel sebesar 43.1%.
- c. Berdasarkan uji hipotesis (uji t) didapat nilai t hitung variabel Kualitas Pelayanan sebesar 7.331 dan t tabel 1.676, dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga ada pengaruh antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Benteng Kota Tangerang. Probabilitas hasil sebesar

0.000 atau 0% sedangkan tarif $\alpha = 5\%$ dengan demikian [$\rho = 0.000 < \alpha = 0.050$], sehingga dengan demikian Kualitas Pelayanan **Signifikan** terhadap Kepuasan Pelanggan.

2. Terhadap teori yang digunakan, yakni teori Kualitas Pelayanan dari Zeithami dan Parasuraman (2004) dan teori Kepuasan Pelanggan dari Irawan (2002), menunjukkan adanya korelasi dan hubungan yang kuat atas indikator-indikator yang diteliti, sehingga keduanya menunjukkan adanya pengaruh yang **Signifikan** khususnya pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Benteng Kota Tangerang. Dengan melihat hasil analisis yang menunjukkan variable Kualitas Pelayanan (X) hanya berpengaruh sebesar 56.9%, maka Kualitas Pelayanan masih perlu ditingkatkan, sehingga akan memberikan pengaruh dan peningkatan yang lebih signifikan.

Untuk itu, sebagai saran untuk perbaikan pelayanan jasa air bersih pada Perusahaan Daerah Air

Minum (PDAM) Tirta Benteng Kota Tangerang kemasa depan sebaiknya perlu meningkatkan variabel *tangibles* (aspek-aspek nyata yang dapat dilihat secara fisik), *assurance* (pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggan pengguna jasa air bersih sehingga pelanggan merasa aman dan terjamin), *empathy* (perhatian atau pemahaman secara pribadi kepada kebutuhan pelanggan pengguna jasa air bersih pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Benteng Kota Tangerang), dan *reliability* (kemampuan untuk menunjukan atau melaksanakan *service* yang dijanjikan secara tepat dan dapat dipercaya). Pelayanan jasa air bersih pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Benteng Kota Tangerang harus tepat waktu dalam spesifikasi yang sama (tidak berubah), tanpa kesalahan kapan saja pelayanan diberikan serta merta *responsiveness* (kerelaan untuk membantu pelanggan pengguna jasa air bersih pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Benteng Kota Tangerang dan memberikan *service* yang tepat).

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Barata, Atep Adya (2004), Dasar-dasar Pelayanan Prima: *Persiapan Membangun Bidang*

Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kualitas dan Loyalitas Pelanggan, Jakarta: ELEX Media Komutindo Kelompok Gramedia.

Handayani, S. (1993). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: CV. Haji Mas Agung.

Handoko, T. H. (1999). *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Irawan. 2003. *Prinsip-prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit Elek Media Komutindo.

Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks. Kelompok Gramedia.

Lupiyo, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Edisi Pertama, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.

Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa, Edisi Pertama*. Malang: Bayu Media Publishing.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2007). *Service, Quality & Satisfaction*. 2nd ed. Yogyakarta: Andi.

Zeithaml, V., & Parasuraman, A. (2004). *Service Quality*. Marketing Science Institute.

Website

<http://www.pdamtirtabenteng.co.id/>

<http://swa.co.id/tag/permasalahan-pdam>

Dokumen

UUD 1945 Pasal 33 ayat (3) tentang sumber daya alam Indonesia.

UUD pasal 10 No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah.