

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA PDAM TIRTANADI CABANG TUASAN MEDAN

Muhammad Abrar¹, Dodi Salden Chandra S.E, M.M²

Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 Telp. (061) 6624567 Medan 20238

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui atau menganalisis kepuasan pelanggan dengan menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pada PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan, berdasarkan dimensi: *Tangibles* (berwujud), *Reliabilitas* (kehandalan), *Responsivitas* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empaty* (kepedulian). Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan penggunaan jasa PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan yang jumlah Responden 100 orang. Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan pada penelitian ini yaitu daftar pertanyaan (Quisioner). Sedangkan Teknik Analisis data dalam penelitian ini menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan juga menggunakan perangkat lunak SPSS versi 16.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) persamaan: dalam analisis metode IPA, pada kuadrat A, B, C dan D variabel *Tangibles* (berwujud) yaitu Kemudahan menjangkau (baik dengan kendaraan pribadi maupun kendaraan umum) kantor pelayanan PDAM Tirtanadi, *Reliability* (kehandalan) yaitu Tingkat kontinuitas kelancaran aliran air PDAM yang didistribusikan ke pelanggan, *Responsivenees* (ketanggapan) yaitu Tanggapan PDAM pada saat pelanggan mengadukan keluhan berkaitan dengan adanya pelayanan yang kurang atau tidak memuaskan, *Assurance* (jaminan) yaitu Kecakapan para petugas PDAM dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada pelanggan, *Empaty* (kepedulian) yaitu Tingkat kemudahan/akses untuk menyampaikan keluhan/laporan kepada PDAM. Dari hasil Tingkat Kesesuaian Responden (TKI), secara keseluruhan kinerja berada pada kriteria baik dan harapan pelanggan berada pada sangat tinggi. Terdapat rata-rata pada Cabang Tuasan Medan sebesar 89,03.

Kata Kunci: *Kepuasan Pelanggan, Tangibles (berwujud), Reliability (kehandalan), Responsiveneess (ketanggapan), Assurance (jaminan), Empaty (kepedulian).*

PENDAHULUAN

Di era globa saat ini, perusahaan selalu dihadapkan dengan situasi kompetisi yang semakin menajam, baik dalam pasar domestic maupun pasar internasional. Kelangsungan perusahaan harus mampu memberikan kepuasan terhadap konsumen, yaitu dengan strategi yang relevan sesuai dengan karakteristik produknya. Oleh karena itu perusahaan harus meningkatkan mutu dan pelayanan bagi pelanggannya. Menurunnya tingkat kepuasan pelanggan kepada perusahaan sebagai besar disebabkan oleh menurunnya pelayanan dan mutu dari produk yang di hasilkan. Hal ini disebabkan oleh persepsi pelanggan oleh produk yang dihasilkan.

Air adalah sumber daya alam yang dibutuhkan bagi kehidupan semua makhluk hidup, tidak terkecuali dengan manusia. Semua aktivitas kehidupan yang kita lalui membutuhkan sumber air, maka dari itu semua setiap orang berhak mendapatkan sumber daya air itu sendiri. Kebutuhan masyarakat akan air minum sebagai pelanggan secara umum dipenuhi oleh PDAM (Perusahaan Air Minum Daerah). Untuk itu, perusahaan harus mampu untuk memenuhi kebutuhan sekaligus memberikan kepuasan kepada pelanggan. Penting untuk memperhatikan kepuasan pelanggan agar perusahaan dapat mengetahui apa yang diperlukan pasar.

PDAM Tirtanadi merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyediaan air bersih. Salah satu tujuan di bentuknya PDAM Tirtanadi 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.

Dalam rangka pengembangan cakupan pelayanan air minum bagi masyarakat Sumatera Utara, PDAM Tirtanadi melaksanakan kerjasama operasi dengan 9 (Sembilan) PDAM di beberapa kabupaten di Sumatera Utara, yaitu Kabupaten Simalungun, Kabupaten Deli Serdang, Kabupaten Toba Samosir, Kabupaten Tapanuli Selatan, Kabupaten Tapanuli Tengah, Kabupaten Mandailing Natal, Kabupaten Nias, Kabupaten Nias Selatan dan Kabupaten Samosir. Pada Februari 2009, PDAM Tirtanadi Cabang Nias di kembalikan ke pemerintah Kabupaten Nias dengan pertimbangan bahwa pihak Pemkab Nias dan PDAM Tirta Umu telah memiliki kemampuan di dalam pengolahan PDAM di Gunung Sitoli.

Salah satu cabang dari PDAM Tirtanadi di Medan adalah PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan yang terletak di Jalan Tuasan Medan Sumatera Utara. Perusahaan yang berorientasi pada pelanggan selalu mendapat informasi kebutuhan pelanggan dengan maksud menguasai pasar dibidangnya. Pada tujuan jangka panjang adalah penting untuk menggali secara rinci pendekatan pasar yang berorientasi melalui strategi penelitian dan implementasi. Secara umum paradigma pemasaran adalah untuk mencapai keputusan pelanggan dalam menggunakan Air PDAM Tirtanadi diperlukan pelayanan yang baik selain faktor-faktor lain yang mempengaruhi yaitu melekat pada produk atau jasa itu sendiri.

Kepuasan pelanggan merupakan indikator untuk pengukuran kinerja pengoperasian bisnis perusahaan, hal ini dikarenakan kepuasan pelanggan dapat digunakan sebagai kekuatan untuk mendorong bagi masa depan *Share* pasar dan profitabilitas suatu perusahaan. Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectation*) jika kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak akan puas, dan jika kinerja sesuai dengan harapan maka pelanggan akan puas.

Banyak upaya yang akan dilakukan oleh perusahaan untuk mempertahankan kepuasan pelanggan pengguna air minum yang ada, pengukuran dan survey terhadap pelanggan perlu dilakukan untuk menjaga kepuasan pelanggan. Setiap kinerja perusahaan tentunya akan menjadi penilaian bagi para pelanggan dalam memakai suatu produk atau jasa. Oleh karena itu, sangat penting bagi perusahaan untuk terus berinovasi demi memberikan kepuasan yang maksimal dan konsisten kepada pelanggan.

Menurut Assauri (2013, hal. 11) Kepuasan pelanggan merupakan suatu indikator kedepan akan keberhasilan bisnis perusahaan, yang mengukur bagaimana baiknya tanggapan pelanggan terhadap masa depan bisnis perusahaan. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan bergantung pada respon terhadap ketidaksesuaian/kesesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian.

Sedangkan menurut Tjiptono (2012, hal. 55) Kepuasan pelanggan adalah konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Bisa dipastikan bahwa semua buku teks laris di bidang manajemen strategi, pemasaran dan perilaku konsumen menyisihkan porsi cukup besar untuk membahas isu yang satu ini.

Berdasarkan definisi para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan posisi aktual dimana perasaan pelanggan melampaui ekspektasi atau harapan yang di dapatkan dari manfaat produk. Sebaliknya jika pelanggan tidak merasakan kinerja dari produk tidak sesuai dengan harapannya maka mereka akan mengalami perasaan yang tidak terpuaskan.

Untuk dapat memahami kebutuhan pelanggan, maka kita perlu menganalisa kepuasan pelanggan. Analisa ini diperlukan untuk mengetahui sejauh mana pelanggan mendapatkan kepuasan terhadap perusahaan. Bila diketahui pelanggan belum mendapatkan kepuasan sesuai dengan haknya, maka di situlah kesempatan kita untuk membebani diri dalam hal pemenuhan kepuasan pelanggan yang maksimal kepada pelanggan.

Penelitian ini menilai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tuasan Medan pada Konsumennya. (PDAM) Sumatera Utara adalah Badan Milik Negara yang memiliki tugas dan kewajiban dalam menyelenggarakan pengelolaan, penyediaan, serta pelayanan air bersih, melalui pengelolaan infrastruktur fasilitas air bersih serta pengaturan sistem distribusi, dituntut untuk senantiasa dapat mengadakan pembenahan di bidang pelayanan dengan cara mengembangkan pelayanan secara profesional dalam rangka usaha untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya.

LANDASAN TEORI

1. Kepuasan Pelanggan

Saat ini kepuasan pelanggan menjadi fokus perhatian oleh banyak pihak, baik pemerintah pelaku bisnis konsumen dan sebagainya. Hal ini disebabkan oleh semakin banyaknya pemahaman mereka atas konsep kepuasan konsumen sebagai strategi untuk memenangkan persaingan di dunia bisnis. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi perusahaan, karena konsumen akan menyebarkan rasa puasnya kepada calon konsumen sehingga akan menaikkan reputasi dari perusahaan itu sendiri.

Menurut Mamang dan Sopiah (2013, hal. 181) menyatakan bahwa kepuasan konsumen atau pelanggan diukur dengan seberapa besar harapan konsumen tentang produk dan pelayanan sesuai dengan kinerja pelayanan yang aktual. Kepuasan pelanggan bukanlah konsep absolut, melainkan relatif atau tergantung pada apa yang diharapkan pelanggan. Operasionalisasi pengukuran keputusan pelanggan bisa menggunakan sejumlah faktor, seperti ekspektasi, tingkat kepentingan (*importance*), kinerja, dan faktor ideal.

Sedangkan menurut Assauri (2013, hal. 11) berpendapat, “Kepuasan Pelanggan adalah suatu indikator kedepan akan keberhasilan bisnis perusahaan, yang mengukur bagaimana baik nya tanggapan pelanggan terhadap masa depan perusahaan.”

Dari konsep kepuasan pelanggan diatas, dapat diketahui bahwa kepuasan pelanggan pada dasarnya mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan pelanggan. Apabila pelanggan atau konsumen telah puas terhadap kinerja suatu perusahaan, maka kepuasan pelanggan inilah yang menjadi dasar menuju terwujudnya pelanggan yang loyal atau setia. Dengan demikian kunci keberhasilan perusahaan sebenarnya sangat tergantung kepada suksesnya perusahaan dalam memuaskan pelanggan.

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, Kepuasan Pelanggan ialah salah satu indikator pengukur keberhasilan suatu perusahaan dalam memasarkan produknya. Menurut Rangkuti (2013, hal.30-35) ada delapan factor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Nilai
2. Daya saing
3. Persepsi pelanggan
4. Harga
5. Citra
6. Tahap pelayanan
7. Momen pelayanan
8. Tingkat kepentingan pelanggan

Pengukuran terhadap kepuasan pelanggan sangat bermanfaat bagi perusahaan. Hal ini dikarenakan langkah tersebut memberi masukan bagi keperluan dalam pengembangan dan peningkatan kepuasan pelanggan dapat diukur dengan bermacam metode dan teknik.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2012, hal.75) terdapat empat indikator dari variabel Kepuasan Pelanggan, yaitu :

1. Keandalan (*reliability*)
2. Daya tanggap (*responsivitas*)
3. Jaminan (*insurance*)
4. Kesungguhan (*Empati*)
5. Bukti langsung (*tangibles*)

KERANGKA BERFIKIR

Sebagai perbandingan dan pelengkap dari penelitian ini akan diterapkan beberapa penelitian terdahulu yang sejenisnya, sebagai berikut :

1. Dwi (2016) meneliti tentang “analisis perbandingan tingkatkepuasan pelanggan pada PDAM Tirtanadi Cab. Medan Kota dan Cab. HM. Yamin”. Dari hasil Tingkat Kesesuaian Responden (TKI), secara keseluruhan kinerja berada pada kriteria baik dan harapan pelanggan berada pada sangat tinggi.
2. Nosa (2013) meneliti tentang “analisis tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan pada perusahaan daerah air minum (PDAM) di bengkalis”. Berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), variabel yang memiliki kinerja rendah namun tingkat kepentingannya tinggi, dimana harus ditingkatkan kinerjanya adalah kemudahan adminitrasi pelanggan baru, kelancaran pendistribusian air, kecepatan petugas dalam mengatasi keluhan. Variabel yang memiliki kinerja dan kepentingan tinggi, dimana kinerjanya harus dipertahankan. Variabel yang mamiliki kinerja tinggi tapi kepentingannya rendah adalah kenyamanan kantor pelayanan serta fasilitas parkir.

Dalam melakukan penelitian ini penulis menyusun kerangka berfikir untuk mempermudah dalam menyusun proposal ini. Selain itu dengan adanya kerangka berfikir yang penulis buat. Penelitian ini akan lebih mudah dan terarah sehingga akan berkaitan antarasatu dengan yang lain.

Oleh karena itu peneliti ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan pelanggan pengguna jasa pelayanan air bersih di PDAM Tirtanadi Cab. Tuasan Medan.

HIPOTESIS

Hipotesis merupakan asumsi yang teliti oleh penulis. Maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut :

Terdapat tingkat kepuasan pelanggan PDAM Tirtanadi Cab. Tuasan Medan dapat dilihat dari segi keandalan (*reliabilitas*), daya tanggap (*resvonsivitas*) jaminan (*asurance*), empati, bukti langsung (*tangibles*) terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirtanadi Cab. Tuasan Medan.

METODOLOGI PENELITIAN

Pendekatan penilitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dan komperatif. Menurut Sugiyono (2012, hal. 12) penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode yang berlandasan pendekatan ini menggunakan data penelitian berupa angka dan komperatif. Menurut Sugiyono (2012, hal. 54) komperatif adalah suatu pertanyaan penelitian yang bersifat membandingkan keberadaan satu variabel atau lebih pada dua atau lebih pada sampel yang berbeda.

Populasi dalam penilitian ini adalah pelanggan penggunaan jasa PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan yang jumlah Responden 100 orang. Teknik pengumpulan data yang penulis pergunakan pada penelitian ini yaitu daftar pertanyaan (Quisioner). Sedangkan Teknik Analisis data dalam penelitian ini menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan juga menggunakan perangkat lunak SPSS versi 16.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Analisis IPA Cabang Tuasan Medan

Tabel IV.17
Hasil Perhitungan Metode IPA Cabang Tuasan Medan

NO	PERTANYAAN	Tingkat Kinerja (Σxi)	Tingkat Harapan (Σyi)	X	y	GAP ($\Sigma xi - \Sigma yi$)
	TANGIBLES (Bukti Langsung)					
1	Kemudahan menjangkau (baik dengan kendaraan pribadi maupun kendaraan umum)	4.11	4.03	4.11	4.03	0.08

	kantor pelayanan PDAM Tirtanadi					
2	Sistem/cara pembayaran rekening air yang diterapkan oleh PDAM Tirtanadi	4.2	4.02	0.42	4.02	0.18
3	Peralatan kerja dan peralatan pendukung pekerjaan yang dimiliki PDAM Tirtanadi	4.33	4.04	4.33	4.04	0.29
4	Adanya layanan pengaduan yang disediakan oleh PDAM Tirtanadi	4.33	3.93	4.33	3.93	0.4
5	Keberadaan fasilitas pendukung pelayanan PDAM Tirtanadi (ruang tunggu pelanggan yang bersih dan nyaman, ketersediaan tempat parkir di kantor pelayanan).	4.36	4.09	4.36	4.09	0.27
Reliability (Kehandalan)						
6	Tingkat kontinuitas kelancaran aliran air PDAM yang didistribusikan ke pelanggan.	3.63	4.04	3.63	4.04	0.41
7	Kualitas mutu air yang diproduksi oleh PDAM (sesuai dengan baku mutu air yang disyaratkan Departemen Kesehatan).	3.59	4.03	3.59	4.03	0.44
8	Harga/tarif air dan biaya pelayanan lainnya.	3.50	4.11	3.50	4.11	-0.16
9	Hasil pencatatan rekening penggunaan air PDAM/tingkat keakuratan perhitungan pembayaran pemakaian air yang dilakukan oleh petugas.	3.62	4.02	3.62	4.02	-0.4
10	Ketepatan informasi yang diberikan kepada pelanggan	3,67	4,03	3,67	4,03	-0.36
Responsivity (Daya Tanggap)						
11	Tanggapan PDAM pada saat pelanggan mengadukan keluhan berkaitan dengan adanya pelayanan yang kurang atau tidak memuaskan.	4.24	3.97	4.24	3.97	0.27
12	Kecepatan melakukan tindakan dari pihak PDAM terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.	4.09	3.79	4.09	3.79	0.3
13	Sikap dan tanggapan para petugas PDAM kepada pelanggan yang menyampaikan saran-saran berkaitan dengan peningkatan pelayanan.	4.23	4.05	4.23	4.05	0.18
14	Kesopanan petugas pelayanan PDAM Tirtanadi	4.26	3.87	4.26	3.87	0.39
15	Kemampuan petugas PDAM dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai keluhan pelanggan	4.25	3.68	4.25	3.68	0.57
Ansurance (Jaminan)						
16	Kecakapan para petugas PDAM dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada pelanggan.	3.74	4.12	3.74	4.12	-0.38
17	PDAM Tirtanadi dapat menjamin keamanan dan higienisan fasilitas instalasi pengolahan air bersih yang akan didistribusikan kepada pelanggannya.	3.51	4.07	3.15	4.07	0.56
18	PDAM Tirtanadi dapat menjamin ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan yang diberikan	3.55	4.05	3.55	4.05	-0.5

19	PDAM Tirtanadi dapat menjamin tidak terjadinya kesalahan dalam memberikan pelayanan yang menyebabkan kerugian pelanggan.	3.56	3.97	3.56	3.97	-0.41
20	Sikap keramahan petugas/pegawai PDAM sebagai pemberi pelayanan, sehingga masyarakat selaku konsumen merasa terjamin atas pelayanan yang diberikan.	3.69	4.11	3.69	4.11	-0.42
Empaty (Kesungguhan)						
21	Tingkat kemudahan/akses untuk menyampaikan keluhan/laporan kepada PDAM.	4.11	4.02	4.11	4.02	0.11
22	Komunikasi yang dilakukan PDAM dengan para pelanggan dalam melaksanakan pelayanan.	4.2	4.06	0.42	4.06	0.14
23	Tingkat kemudahan dalam memperoleh informasi produk dan layanan PDAM kepada para pelanggannya.	4.33	4.07	4.33	4.07	0.26
24	Perhatian PDAM dalam memperlakukan para pelanggan secara personal.	4.33	4.15	4.33	4.15	0.18
25	PDAM berupaya agar tidak terjadi penundaan pelayanan.	4.36	4.11	4.36	4.11	0.25
Jumlah		66.82	80.3			
Rata-rata		3.93	4.015			

Sumber: Data Primer yang di olah (2017)

Berdasarkan hasil untuk tingkat kinerja pada tabel IV-17 di atas, ternyata atribut yang sangat baik kinerjanya menurut pelanggan Cabang Tuasan Medan adalah atribut no 5 dan 25 yaitu mengenai Keberadaan fasilitas pendukung pelayanan PDAM Tirtanadi (ruang tunggu pelanggan yang bersih dan nyaman, ketersediaan tempat parkir di kantor pelayanan dan PDAM berupaya agar tidak terjadi penundaan pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata kinerjanya yang paling tinggi yakni sebesar 4.36. Sedangkan atribut yang paling rendah kinerjanya adalah atribut no 8 yakni Harga/tarif air dan biaya pelayanan lainnya. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata kinerja yang paling rendah yakni hanya mencapai 3.50.

Sedangkan perhitungan berdasarkan tingkat harapan, atribut yang paling penting menurut pelanggan adalah no 24 yaitu mengenai Perhatian PDAM dalam memperlakukan para pelanggan secara personal. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-ratanya yang paling tinggi yaitu sebesar 4.15. sedangkan atribut harapan yang paling rendah adalah atribut nomor 15 yaitu Kemampuan petugas PDAM dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai keluhan pelanggan 3.68.

Sementara itu, berdasarkan hasil pemetaan nilai rata-rata atribut pelayanan dengan metode IPA menunjukkan bahwa sebagian besar atribut-atribut pelayanan pada kuadrat A yaitu sebanyak 4 atribut, pada kuadrat B sebanyak 11 atribut, dan pada kuadrat C sebanyak 5 atribut dan pada kuadrat D sebanyak 6 atribut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar di berikut ini:

Rumus diagram *Cartasius*

$$\begin{aligned}
 &= \frac{k}{25} \\
 &= \frac{99.15}{25} \\
 &= 3.96 \text{ (kinerja)}
 \end{aligned}$$

$$= \frac{K}{\dots}$$

$$= \frac{10088}{25}$$

Y = 4.03 (harapan)

Kuadran A (Prioritas Utama)

Kuadran Perioritas Utama merupakan kuadran yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan, namun kinerjanya belum baik atau belum sesuai yang diharapkan oleh pelanggan, sehingga perlu mendapatkan perhatian utama dari pihak perusahaan. Langkah-langkah yang dapat ditempuh adalah dengan melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga *Performance* atribut yang ada pada kuadrat ini akan meningkat.

Atribut-atribut yang berada di kuadran A perlu mendapatkan perhatian khusus atau diprioritaskan karena keberadaan faktor-faktor ini dinilai sangat penting bagi pelanggan, tetapi kinerja belum dapat memuaskan pelanggan.

Adapun atribut-atribut yang masuk dalam kuadrat A adalah:

1. Tingkat kontinuitas kelancaran aliran air PDAM yang didistribusikan ke pelanggan (atribut 6)
2. Kualitas mutu air yang diproduksi oleh PDAM (sesuai dengan baku mutu air yang disyaratkan Departemen Kesehatan). (atribut 7)
3. Harga/tarif air dan biaya pelayanan lainnya. (Atribut 8)
4. Ketepatan informasi yang diberikan kepada pelanggan. (Atribut 10)

Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini merupakan kuadran yang membuat atribut-atribut yang di anggap penting oleh pelanggan dan pelaksanaan atribut-atribut tersebut telah sesuai dengan yang dirasakannya. Atribut-atribut yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua atribut ini menjadikan perusahaan unggul di mata pelanggan. Adapun atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadrtan ini adalah:

1. Kemudahan menjangkau (baik dengan kendaraan pribadi maupun kendaraan umum) kantor pelayanan PDAM Tirtanadi (atribut 1)
2. Peralatan kerja dan peralatan pendukung pekerjaan yang dimiliki PDAM Tirtanadi (atribut 3)
3. Kecakapan para petugas PDAM dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada pelanggan (atribut 16)
4. PDAM Tirtanadi dapat menjamin keamanan dan ke higienisan fasilitas instalasi pengolahan air bersih yang akan didistribusikan kepada pelanggannya. (atribut 17)
5. PDAM Tirtanadi dapat menjamin ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan yang diberikan (atribut 18)
6. Sikap keramahan petugas/pegawai PDAM sebagai pemberi pelayanan, sehingga masyarakat selaku konsumen merasa terjamin atas pelayanan yang diberikan (atribut 20)
7. Komunikasi yang dilakukan PDAM dengan para pelanggan dalam melaksanakan pelayanan. (atribut 22)
8. Tingkat kemudahan dalam memperoleh informasi produk dan layanan PDAM kepada para pelanggannya (atribut 23)
9. Perhatian PDAM dalam memperlakukan para pelanggan secara personal. (atribut 24)
10. PDAM berupaya agar tidak terjadi penundaan pelayanan. (atribut 25)

Kuadran C (Prioritas Berlebihan)

Kuadran berlebihan merupakan kuadran yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan. Atribut yang masuk kedalam kuadrat ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat tenaga dan biaya. Adapun atribut-atribut yang masuk kedalam kuadrat ini adalah:

1. Sistem/cara pembayaran rekening air yang diterapkan oleh PDAM Tirtanadi (atribut 2)
2. Adanya layanan pengaduan yang disediakan oleh PDAM Tirtanadi (atribut 4)

3. Keberadaan fasilitas pendukung pelayanan PDAM Tirtanadi (ruang tunggu pelanggan yang bersih dan nyaman, ketersediaan tempat parkir di kantor pelayanan (atribut 5)
4. PDAM Tirtanadi dapat menjamin tidak terjadinya kesalahan dalam memberikan pelayanan yang menyebabkan kerugian pelanggan. (atribut 19)
5. Tingkat kemudahan/akses untuk menyampaikan keluhan/laporan kepada PDAM. (atribut 21)

Kuadran D (Prioritas Rendah)

Kuadran prioritas rendah ini merupakan kuadran yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggannya dan pada kenyataan kinerja tidak terlalu istimewa. Peningkatan atribut-atribut yang masuk kedalam kuadrat ini dipertimbangkan kembali karena pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil. Adapun atribut-atributnya adalah:

1. Hasil pencatatan rekening penggunaan air PDAM/tingkat keakuratan perhitungan pembayaran pemakaian air yang dilakukan oleh petugas (atribut 9)
2. Tanggapan PDAM pada saat pelanggan mengadukan keluhan berkaitan dengan adanya pelayanan yang kurang atau tidak memuaskan. (atribut 11)
3. Kecepatan melakukan tindakan dari pihak PDAM terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pelanggan (atribut 12)
4. Sikap dan tanggapan para petugas PDAM kepada pelanggan yang menyampaikan saran-saran berkaitan dengan peningkatan pelayanan. (atribut 13)
5. Kesopanan petugas pelayanan PDAM Tirtanadi (atribut 14)
6. Kemampuan petugas PDAM dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai keluhan pelanggan (atribut 15)

Dengan demikian untuk meningkatkan kepuasan pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan maka pihak manajemen perusahaan harus lebih memperhatikan atribut-atribut yang berada pada kuadran prioritas utama hal ini disebabkan atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap penting namun pelaksanaannya masih kurang sedangkan atribut-atribut yang berada pada kuadran pertahankan prestasi perlu di pertahankan karena atribut-atribut yang berbeda pada kuadrat ini merupakan atribut yang paling dinilai baik oleh pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan.

PEMBAHASAN

1. Atribut Variabel

Untuk memudahkan pembahasan, penulis membuat tabel atribut berdasarkan variabel sebagai berikut:

Tabel IV-18
Atribut Berdasarkan Variabel

<i>Tangible (berwujud)</i>	
1	Kemudahan menjangkau (baik dengan kendaraan pribadi maupun kendaraan umum) kantor pelayanan PDAM Tirtanadi
2	Sistem/cara pembayaran rekening air yang diterapkan oleh PDAM Tirtanadi
3	Peralatan kerja dan peralatan pendukung pekerjaan yang dimiliki PDAM Tirtanadi
4	Adanya layanan pengaduan yang disediakan oleh PDAM Tirtanadi
5	Keberadaan fasilitas pendukung pelayanan PDAM Tirtanadi (ruang tunggu pelanggan yang bersih dan nyaman, ketersediaan tempat parkir di kantor pelayanan).
<i>Reliability (kehandalan)</i>	
6	Tingkat kontinuitas kelancaran aliran air PDAM yang didistribusikan ke pelanggan.
7	Kualitas mutu air yang diproduksi oleh PDAM (sesuai dengan baku mutu air yang disyaratkan Departemen Kesehatan).
8	Harga/tarif air dan biaya pelayanan lainnya.
9	Hasil pencatatan rekening penggunaan air PDAM/tingkat keakuratan perhitungan pembayaran pemakaian air yang dilakukan oleh petugas.

10	Ketepatan informasi yang diberikan kepada pelanggan
Responsivenees (Ketanggapan)	
11	Tanggapan PDAM pada saat pelanggan mengajukan keluhan berkaitan dengan adanya pelayanan yang kurang atau tidak memuaskan.
12	Kecepatan melakukan tindakan dari pihak PDAM terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.
13	Sikap dan tanggapan para petugas PDAM kepada pelanggan yang menyampaikan saran-saran berkaitan dengan peningkatan pelayanan.
14	Kesopanan petugas pelayanan PDAM Tirtanadi
15	Kemampuan petugas PDAM dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai keluhan pelanggan.
Assurance (jaminan)	
16	Kecakapan para petugas PDAM dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada pelanggan.
17	PDAM Tirtanadi dapat menjamin keamanan dan higienisan fasilitas instalasi pengolahan air bersih yang akan didistribusikan kepada pelanggannya.
18	PDAM Tirtanadi dapat menjamin ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan yang diberikan
19	PDAM Tirtanadi dapat menjamin tidak terjadinya kesalahan dalam memberikan pelayanan yang menyebabkan kerugian pelanggan.
20	Sikap keramahan petugas/pegawai PDAM sebagai pemberi pelayanan, sehingga masyarakat selaku konsumen merasa terjamin atas pelayanan yang diberikan.
Empaty (Menunjukkan Kesungguhan)	
21	Tingkat kemudahan/akses untuk menyampaikan keluhan/laporan kepada PDAM.
22	Komunikasi yang dilakukan PDAM dengan para pelanggan dalam melaksanakan pelayanan.
23	Tingkat kemudahan dalam memperoleh informasi produk dan layanan PDAM kepada para pelanggannya.
24	Perhatian PDAM dalam memperlakukan para pelanggan secara personal.
25	PDAM berupaya agar tidak terjadi penundaan pelayanan.

Sumber: Data Primer yang diolah (2017)

2. Hasil Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pada PDAM Cabang Tuasan Medan.

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan oleh Diagram *Cartesius*, maka penulis merangkum dari titik-titik koordinat yang ditunjukkan oleh Diagram *Cartesius* berdasarkan atribut dari setiap variabel yang muncul bersama dalam setiap kuadrat, dan dapat dilihat pada tabel IV-19 dibawah ini:

Tabel IV-19
Rangkuman Kuadran Diagram *Cartesius*

KUADRAN	NO	ATRIBUT
		Cabang Tuasan Medan
Kuadran A Prioritas Utama	1	6
	2	7
	3	8
	4	10
Kuadran B Pertahankan	1	1
	2	3
	3	16
	4	17
	5	18
	6	20
	7	22
	8	23

	9	24
	10	25
Kuadran C Berlebihan	1	2
	2	4
	3	5
	4	21
	5	19
Kuadran D Prioritas Rendah	1	9
	2	11
	3	12
	4	13
	5	14
	6	15

Sumber: Data Primer yang diolah (2017)

Dari hasil pembahasan diatas dapat diketahui bahwa variabel *tangibles* (berwujud) pada Cabang Tuasan Medan dalam butiran pertanyaan dalam kuadran A dan B hal ini menunjukkan harus dipertahankan dan di tingkatkan karena hal tersebut unggul dimata pelanggan. Sedangkan pada kuadran C di anggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan, artinya perusahaan harus lebih baik dan memahami apa yang pelanggan butuhkan.

Dapat dilihat juga bahwa variabel *Reliability* (kehandalan) mendominasi kuadran A dan B. Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya pelayanan segera dan tidak berbelit-belit, Sikap dan tanggapan para petugas PDAM kepada pelanggan yang menyampaikan saran-saran berkaitan dengan peningkatan pelayanan. Langkah-langkah yang dapat ditempuh perusahaan adalah dengan melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga *performance* atribut yang ada dalam kuadrat ini akan meningkat. Dan kuadran D menunjukkan bahwa adanya Tingkat kemudahan/akses untuk menyampaikan keluhan/laporan kepada PDAM. Atribut yang masuk dalam kuadrat ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang di rasakan oleh pelanggan sangat kecil.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2012, hal.75) Keandalan (*reliability*) Yaitu kemampuan memenuhi atau melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan secara handal dan akurat, baik menyangkut ketetapan waktu layanan, kepastian tarif, ketetapan dalam pembaca meteran air dan sebagainya, sehingga pelanggan dapat merasakan bahwa pelayanan perusahaan dapat dipercaya.

Dapat dilihat bahwa variabel *Responsiveness* (daya tanggap) tidak mendominasi kuadran A, kuadran B, kuadran C dan kuadran D. Atribut yang mengatakan Tanggapan PDAM pada saat pelanggan mengadakan keluhan berkaitan dengan adanya pelayanan yang kurang atau tidak memuaskan dan Kecepatan melakukan tindakan dari pihak PDAM terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pelanggan, Sikap dan tanggapan para petugas PDAM kepada pelanggan yang menyampaikan saran-saran berkaitan dengan peningkatan pelayanan, Kesopanan petugas pelayanan PDAM Tirtanadi dan Kemampuan petugas PDAM dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai keluhan pelanggan.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2012, hal.75) Daya tanggap (*responsivitas*) Yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dan informasi yang jelas.

Dapat dilihat bahwa variabel *Empaty* (kepedulian) pada kuadran A dan B, harus dipertahankan dan ditingkatkan, sedangkan kuadran C dianggap kurang penting oleh pelanggan dan kuadran D. Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya Tingkat kemudahan/akses untuk menyampaikan keluhan/laporan kepada PDAM, Atribut yang masuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang di rasakan oleh pelanggan sangat kecil.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2012, hal.75) Kepedulian (*Empaty*) Yaitu mencakup akses bagi perusahaan dengan pelanggan, usaha untuk memahami dan memenuhi keinginan dan harapan pelanggan, serta perhatian terhadap pelanggan secara personal.

Dengan demikian untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap kualitas perusahaan maka pihak manajemen harus lebih memperhatikan atribut-atribut yang berada pada kuadran prioritas utama. Hal ini disebabkan atribut-atribut yang berada pada kuadran ini di anggap penting namun terkadang pelaksanaannya masih kurang. Sedangkan atribut yang berada pada kuadran pertahankan prestasi perlu dipertahankan karena atribut-atribut yang berada pada kuadran ini merupakan yang paling dinilai baik oleh pelanggan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari hasil analisis data yang telah dibahas sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat persamaan: dalam analisis metode IPA, pada kuadran A, B, C dan D variabel *Tangibles* (berwujud) yaitu Kemudahan menjangkau (baik dengan kendaraan pribadi maupun kendaraan umum) kantor pelayanan PDAM Tirtanadi, *Reliability* (kehandalan) yaitu Tingkat kontinuitas kelancaran aliran air PDAM yang didistribusikan ke pelanggan, *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu Tanggapan PDAM pada saat pelanggan mengadukan keluhan berkaitan dengan adanya pelayanan yang kurang atau tidak memuaskan, *Assurance* (jaminan) yaitu Kecakapan para petugas PDAM dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada pelanggan, *Empaty* (kepedulian) yaitu Tingkat kemudahan/akses untuk menyampaikan keluhan/laporan kepada PDAM.
2. Dari hasil Tingkat Kesesuaian Responden (TKI), secara keseluruhan kinerja berada pada kriteria baik dan harapan pelanggan berada pada sangat tinggi. Terdapat rata-rata pada Cabang Tuasan Medan sebesar 89,03.

Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan di atas, maka terdapat beberapa saran dari peneliti untuk meningkatkan kinerja PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Saran-saran tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Peningkatan kepuasan pelanggan sangat mutlak diperlukan. Untuk itu nilai pihak perusahaan jangan hanya puas pada nilai tingkat kepuasan pelanggan (TKI) yang sudah didapat, namun harus ditingkatkan mencapai nilai maksimal.
2. PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan harus memperhatikan pada Prioritas Utama (kuadran A) harus segera ditingkatkan dan diperhatikan, seperti Kemudahan menjangkau (baik dengan kendaraan pribadi maupun kendaraan umum) kantor pelayanan PDAM Tirtanadi, karena menjadi atribut sangat penting bagi pelanggan.
3. PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan atribut yang masuk pada prioritas pertahankan (kuadran B) harus dipertahankan dan ditingkatkan lagi.
4. PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan atribut yang memiliki prestasi yang kurang baik (kuadran C dan D) sebaiknya harus ada pembahasan yang lebih detail di pihak manajemen perusahaan, apakah harus ditingkatkan, dipertahankan atau bahkan dihapuskan untuk penghematan.
5. Untuk kuadran prioritas rendah yang dianggap kurang penting, harus perlu mendapatkan perhatian secara khusus dan sebaiknya terus dipertahankan tingkat kinerjanya. Diusahakan peningkatan kualitas untuk dimensi-dimensi ini agar kepuasan pelanggan dapat terus terjaga dan akan memaksimalkan penerimaan jumlah pelanggan baru pada tahun yang akan datang.
6. Mengingat tidak adanya perusahaan pesaing, perusahaan harus tetap meningkatkan kualitas pelayanannya agar pelanggan tetap menggunakan jasa air bersih PDAM Tirtanadi maka dianjurkan agar lebih meningkatkan kualitas pelayanannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofjan (2013). *Strategi Marketing*, Depok: PT.Rajagrafindo Pesada.
- Dwi (2016) “*analisis perbandingan tingkat kepuasan pelanggan pada PDAM Tirtanadi*”. Skripsi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Kotler, (2009). *Manajemen Pemasaran*, jilid 1. Edisi 13, PT. Gelora aksara pratama.
- Kotler Dan Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 : PTMancanan Jaya Cemerlang Yogyakarta : Pasca Sarjana Universitas Yogyakarta.
- Nosa Mursa Sasviana (2013) “*analisis tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan pada perusahaan daerah air minum (PDAM) di kecamatan bengkalis*” *Jurnal, pendidikan, universitas Riau*, May 2013
- Tjiptono , Fandi dan Gregorius Chandra (2012). *Pemasaran strategi*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandi (2008), *Service Management*. Edisi 2 Penerbit : ANDI Yogyakarta
- Sangadji, Etta Mamang. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi
- Sugiyono (2012). *Metodologi Penelitian Bisni*. Bandung: Alfabeta CV
- Rangkuty, Freddy. (2013), *Measuring CostumerSatisfaction*. Jakarta : PT.Gramedia pustaka utama