*Neraca*
3025-1192
Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi
(2025), 3 (5): 752–762

# ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPERNGARUHI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN PERUSAHAAN AIR MINUM XYZ DI KABUPATEN SLEMAN

Nur Hidayah, Yuni Nustini
Universitas Islam Indonesia Yogyakarta
nurhdyxoxo04@gmail.com

**ABSTRAK**

Kegiatan magang yang dilaksanakan di Perusahaan Air Minum XYZ dilaksanakan melalui beberapa tujuan sebagai berikut: Menambah wawasan, dengan melaksanakan magang diharapkan mahasiswa mendapatkan gambaran kondisi kerja yang sebenarnya sesuai dengan yang didapatkan ketika perkuliahan; Untuk menjadi bekal dalam mempersiapkan diri sebelum terjun dalam dunia kerja sesungguhnya; Meningkatkan kemampuan dan keterampilan kerja sebagai modal untuk bersaing di dalam dunia kerja pada masa pasca kampus; Sebagai sarana untuk membandingkan antara teori yang sudah diperoleh di perkuliahan dengan praktik kerja yang sesungguhnya; Sebagai Tugas Akhir pengganti skripsi. Berdasarkan data yang telah dibahas pada bab sebelumnya, penerapan kualitas Perusahaan Air Minum XYZ menggunakan indikator-indikator dari Zeithaml, Berry, dan Parasuraman, yaitu bukti langsung (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Dari analisis tersebut, diketahui bahwa secara umum pelayanan yang diberikan sudah berjalan dengan baik. Namun, pada aspek empati (empathy), pelanggan merasa Perusahaan Air Minum XYZ belum sepenuhnya memperhatikan kebutuhan dan harapan mereka.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pelanggan, Pelayanan, Perusahaan Air Minum

## PENDAHULUAN

Sleman merupakan salah satu kabupaten yang berada di Kota Yogyakarta terdiri dari 17 kecamatan, yang memiliki 86 desa dan 1.212 dusun dengan jumlah penduduk 1.136.474 jiwa. Kondisi tersebut memberikan dampak perkembangan yang cukup pesat, baik ekonomi maupun pariwisata, yang pada giliranya mengakibatkan pertumbuhan penduduk semakin meningkat.

Setiap kegiatan yang dilakukan pasti tidak luput dari air, seperti mandi, mencuci, dan memasak. Hal ini mengakibatkan meningkatnya kebutuhan air, baik untuk memenuhi kebutuhan pokok maupun untuk kegiatan lainnya. Dalam kehidupan sehari-hari, air adalah sumber daya alam yang sangat di butuhkan semua mahluk hidup, tidak terkecuali dengan manusia tanpa adanya air manusia tidak akan dapat bertahan hidup. Konsekuensi dari hal itu adalah meningkatnya kebutuhan air dan kendala yang akan dihadapi adalah makin terbatasnya sumber air yang ada.

Perusahaan Air Minum XYZ adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa dalam penyediaan air bersih di Kabupaten Sleman. Salah satu tujuan berdirinya Perusahaan XYZ adalah memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih, sedangkan tujuan lainya adalah ikut serta mengembangkan perekonomian guna mununjang pembangunan daerah serta mencari laba sebagai sumber untuk pendapatan daerah.

Perusahaan Air Minum XYZ telah mengupayakan memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan air bersih, namun dalam perjalananya sering mendapat keluhan dari pelanggan terkait semakin sulitnya untuk mendapatkan air bersih, kendala ini menjadi kendala yang sepenuhnnya belum dapat diatasi oleh pemerintah daerah dalam hal ini Perusahaan Air Minum XYZ. Sedangkan di sisi lain permintaan air bersih semakin meningkat, namin kualitas pelayanan yang diberikan belum sebanding dengan permintaan yang ada di masyarakat. Di sisi lain pelanggan yang sudah menggunakan air dari Perusahaan Air Minum XYZ juga belum mendapat pelayanan yang optimal, karena air masih sering keruh dan mati.

Ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan Perusahaan Air Minum XYZ mengakibatkan pelanggan merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan. Dibutuhkan waktu lebih lama dari perkiraan karena ketidakmampuan air memenuhi target atau standar pelayanan, lokasi atau tempat pembayaran hanya berada di tempat tertentu, dan lambatnya penanganan pengaduan. Melalui prosedur penanganan pengaduan, terdapat peluang untuk mengubah pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas. Secara umum pelanggan akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan bersifat cepat, ramah, dan mudah. Ini akan berdampak positif bagi Perusahaan Air Minum XYZ yaitu semakin tingginya kemampuan perusahaan maka akan semakin mencapai tujuan untuk memupuk pendapatan yang besar (Sumantri, 2017).

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah presepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi kualitas jasa yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik (Mahanani, 2010).

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono (2013) penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawanya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

### Sumber dan Data Penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder dan data primer. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari Perusahaan Air Minum XYZ yang ada di Kabupaten Sleman. Menurut Suharimi, A. (2006) sumber data tersebut dijelaskan sebagai berikut:

a. Sumber data primer

Sumber data primer merupakan data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau dari tempat dimana objek penelitian dilakukan Suharsimi, A. (2006). Dalam penelitian ini menyangkut tentang tingkat dan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Perusahaan Air Minum XYZ Kabupaten Sleman.

b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder merupakan data yang diperoleh baik secara langsung maupun tidak langsung dari Perusahaan Air Minum XYZ.

### Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Studi Pustaka

Metode pengumpulan data yang diperoleh dari literatur buku, jurnal, artikel terkait dengan permasalahan yang sedang diteliti.

b. Wawancara

Teknik mengumpulkan data dalam bentuk dialaog yang dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh informasi dari responden dinamakan interview. Instrumennya dinamakan pedoman wawancara atau interview guide. Dalam pelaksanaannya, interview dapat

3025-1192
(2025), 3 (5): 752–762

dilakukan secara terstruktur dan tidak terstruktur (bebas). Dengan wawancara ini dapat membantu peneliti dalam menganalisis kejadian dari opini para narasumber. (Anufia & Alhamid, 2019)

**Teknik Analisis Data**

` Dalam melakukan penelitian, peneliti menggunakan teknik analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik analisis deskriptif lebih menekankan pada pengamatan suatu fenomena dengan cara mempelajari dan memahami hubungan antara beberapa variabel penelitian dengan tujuan untuk memahami peristiwa yang sedang dijadikan penelitian. Menurut Sukmadinata (2017) teknik analisis deskriptif merupakan penelitian untuk mendeskripsikan fenomena yang mencakup aktivitas, karakteristik, perubahan, dan perbedaan antar fenomena. Sedangkan pendekatan kualitatif merupakan data yang disajikan secara verbal dengan tujuan untuk menjelaskan kualitas suatu objek yang diamati atau hubungan sebab akibat dalam penelitian tersebut, pengumpulan data dapat dilakukan melalui observasi dan wawancara kepada narasumber. Menurut Moleong (2010) pendekatan kualitatif yaitu mengedepankan proses interaksi komunikasi antar peneliti dengan fenomena yang diteliti sehingga dapat memahami fenomena tersebut. dengan digunakannya metode deskriptif kualitatif, peneliti mendapatkan data secara lisan, akan tetapi peneliti harus dapat mengolah data yang diperoleh untuk mencapai kesesuaian dan fenomena apa yang akan terjadi berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Perusahaan Air Minum XYZ di Kabupaten Sleman.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Harga berepengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang berlangganan air di Perusahaan Air Minum XYZ Kabupaten Sleman

Perusahaan Air Minum XYZ Sleman adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang penyediaan air bersih bagi masyarakat, yang bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat dan sebagai salah satu sumber pendapatan asli daerah. Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang penyediaan air bersih dan air minum Perusahaan Air Minum XYZ Sleman memiliki 16 (enam belas) kantor unit yang tersebar di Kabupaten Sleman dan 1 (satu) kantor pusat yang terletak di pusat pemerintahan Kabupaten Sleman yaitu, Jl. Parasamya No.18 Sleman.

Harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, termasuk dalam konteks pelanggan yang berlangganan air di Perusahaan Air Minum XYZ. Pelanggan cenderung memeperhatikan apakah harga yang mereka bayar sebanding dengan kualitas air dan pelayanan yang mereka terima. Jika pelanggan mesara bahwa tarif air yang ditetapkan Perusahaan Air Minum XYZ sesuai dengan manfaat yang mereka dapatkan, maka mereka akan lebih puas. Sebaliknya, jika harga dianggap terlalu tinggi dibandingkan dengan kualitas layanan atau volume air yang diberikan, kepuasan pelanggan akan menurun.

Berdasarkan observasi dan wawancara peneliti Perusahaan Air Minum XYZ memiliki harga pemasangan sebesar Rp 1.517.000. Tarif harga ini cukup terjangkau dan wajar karena telah disesuaikan dengan beban operasional dan tingkat pendapatan masyarakat di kabupaten Sleman. Selain itu tarif yang dibayarkan selanjutnya tergantung seberapa besar dan seberapa banyak penggunaan air sehingga tagihan dapat disesuaikan oleh pengguna. Oleh karena itu dapat dikatakan konsumen puas dengan tarif yang diberikan.

3025-1192
(2025), 3 (5): 752–762

**Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Perusahaan Air Minum XYZ**

Perusahaan yang bergerak dibidang jasa kualitas pelayanannya ditentukan oleh pelanggan. Akibatnya, evaluasi pelanggan terhadap layanan suatu organisasi dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan terssebut.

Menurut pendapat Zeithaml, Berry dan parasuraman (dalam Total Quality Management, 2003:27-28) Untuk mengetahui kualitas pelayanan Perusahaan Air Minum XYZ dapat diukur menggunakan indikator:

1. Bukti langsung *(tangible)*

Bukti fisik atau langsung, khususnya kemampuan Perusahaan Air Minum XYZ dalam menyediakan infastruktur dan fasilitas fisik perusahaan. Dalam hal ini, prasarana dan sarana fisik organisasi serta lingkungan sekitarnya menjadi bukti nyata atas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Hal ini mencakup penggunaan peralatan teknologi dan fasilitas fisik. Sarana sering kali disamakan dengan prasarana. Meski terkesan sama, sarana dan prasarana memiliki perbedaan dalam hal pemakiannya. Sarana adalah peralatan yang umumnya dipakai secara langsung. Sedangan prasarana adalah segala sesuatu yang menunjang secara langsung atau tidak langsung segala jenis sarana. Maka dari itu ini adalah hal yang dapat dimanfaatkan oleh perusahaan untuk menunjukan keunggulanya kepada masyarakat.

Sarana dan prasarana juga dapat menjadi daya tarik bagi pelanggan, selain itu sarana dan prasarana yang memadai juga dapat mempermudah pekerjaan serta dapat memberi kenyamanan bagi konsumen maupun pegawai. Dari fungsi tersebut, peran sarana dan fasilitas pelayanan begitu penting dalam menunjang kelancaran kinerja pelayanan disamping peranan sumber daya manusianya sendiri. Maka dari itu diharapkan Perusahaan Air Minum XYZ memperhatikan sarana dan fasilitas yang ada.

Dengan dilengkapinya sarana dan prasarana diharapkan pelanggan merasa nyaman ketika sedang menunggu antrean pada saat datang ke Perusahaan Air Minum XYZ baik untuk melakukan pembayaran rekening, pendaftaran Air PAM, melakukan laporan keluhan air, maupun keperluan lainnya.

Selain fasilitas yang baik pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada kosumen juga harus diperhatikan, karena kualitas pelayanan juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan baik menunjukan kepuasan ataupun ketidakpuasan dalam pelayanan yang diterima. Dalam memberikan pelayanan Perusahaan Air Minum XYZ telah berupaya untuk memberikan yang terbaik bagi pelanggan. Prasarana yang dimiliki untuk menunjang pelayanan di Perusahaan Air Minum XYZ diantaranya adalah ruang tunggu yang dilengkapi dengan sofa, air mineral dan televisi serta tempat bermain mini yang memiliki beberapa permainan untuk anak kecil. Untuk loket pembayaran tagihan juga dilengkapi dengan sofa panjang agar pelanggan dapat mengantre sambil duduk. Tangga khusus disabilitas, kursi roda yang dapat digunakan untuk disabilitas, toilet yang dapat digunakan pelanggan biasa dan disabilitas. Lahan parkir yang luas sehingga memudahkan pelanggan dalam memarkirkan kendaraanya baik mobil maupun motor dan satpam yang ramah dan selalu sedia dan tanggap dalam membantu mengarakan dan menolong pelanggan yang kesulitan.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan, bahwa kantor Perusahaan Air Minum XYZ sudah memiliki sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung pegawai dalam meningkatan produktivitas dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Kehandalan *(reliability)*

3025-1192
(2025), 3 (5): 752–762

Kemampuan untuk melayani dan menawarkan jasa yang dijanjikan dengan tepat harus dimiliki oleh tenaga kerja saat memberikan layanan kepada konsumen atau pelanggan. Sebagai penyedia pelayanan jasa air minum dan PAM etika yang baik dalam melayani konsumen harus diutamakan agar konsumen atau pelanggan merasa puas dan tertarik berlangganan.

Kehandalan *(reliability)* dalam hal ini meliputi prosedur atau proses pelayanan serta efisiensi pelayanan.

a) Prosedur atau proses pelayanan

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah "service". Moenir (2002) mendefinisikan "pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna." Proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan organisasi, proses yang dimaksud yaitu sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan anatara penerima dan pemberi layanan.

Prosedur palayanan yang baik dan sesuai SOP dapat membuat proses pelayanan menjadi lebih baik, teratur, dan mudah untuk dilakukan oleh pelanggan. Setiap pelanggan pasti mengharapkan bisa mengikuti prosedur yang mudah dan sederhana ketika berhadapan dengan pemberi layanan. Proses pelayanan melibatkan dua individu sekaligus maka dari itu pelayanan merupakan salah satu bagian yang penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Prosedur dan proses pelayanan yang diberikan oleh pihak Perusahaan Air Minum XYZ Kabupaten Sleman terbilang mudah untuk diikuti oleh pelanggan. Adapun beberapa proses diantaranya adalah:

1. Pelanggan datang ke kantor unit Perusahaan Air Minum XYZ terdekat atau ke kantor pusat Perusahaan Air Minum XYZ. Kantor unit maupun pusat beroperasi dari hari Senin sampai Kamis jam 07.30 - 14.30, Jumaat jam 07.30 – 11.30 dan Sabtu jam 07.30 – 13.00
2. Pelanggan mendapatkan formulir untuk mendaftar berlangganan Air PAM. Demi memudahkan pelanggan, formulir yang telah diberikan dapat dibawa pulang dan diisi dirumah sekaligus untuk dimintakan tanda tangan dan cap dari RT dan RW setempat.
3. Formulir yang telah dilengkapi diserahkan kembali ke unit terdekat ataupun ke kantor pusat untuk dimasukan ke daftar antrian, agar segera dipasang dirumah pelanggan.
4. Karyawan Perusahaan Air Minum XYZ akan datang ke rumah pelanggan untuk melakukan survey lokasi.
5. Bagian keuangan akan membuat RAB terkait pemasangan PAM.
6. RAB yang telah dibuat akan dikirim ke pelanggan agar segera dapat dilunasi pembayaran pemasanganya.
7. Dilakukan pemasangan oleh pihak Perusahaan Air Minum XYZ ke rumah pelanggan yang bersangkutan.

b) Efisienssi pelayanan

Efisiensi pelayanan adalah kemampuan suatu organisasi atau penyedia layanan untuk memberikan layanan yang cepat, tepat, dan berkualitas dengan memanfaatkan sumber daya (seperti waktu, tenaga kerja, dan biaya) secara optimal. Tujuan dari efisiensi pelayanan adalah untuk memberikan pengalaman

terbaik bagi pelanggan atau pengguna layanan dengan meminimalkan pemborosan sumber daya, tanpa mengurangi kualitas pelayanan.

Proses layanan yang cepat dan responsif akan membuat pelanggan merasa puas karena merasa dihargai dan diperioritaskan. Pelayanan yang efisien juga akan membuat pelanggan cenderung puas karena mereka menerima layanan yang cepat dan tidak memakan banyak waktu, proses yang lambat dapat menimbulkan frutasi dan menurunkan tingkat kepuasan. Seberapa cepat pelanggan bisa mendapatkan layanan yang dibutuhkan, semakin sedikit waktu yang diperlukan sehingga semakin efisien pengalaman pelanggan.

Efisiensi pelayanan yang diberikan oleh pihak Perusahaan Air Minum XYZ kepada pelanggan seperti kecepatan pada saat pelanggan ingin melalukan pembayaran sudah dipermudah dengan cara tidak harus datang ke kantor pusat tetapi dapat melalui pembayaran online seperti *mobile banking* atau dapat juga datang ke kantor menunjukan rekening air dan akan langsung dilayani oleh petugas. Jika pelanggan ingin menyampaikan keluhan atau komplain terkait meteran air atau kualitas air makan akan langsung ditangani oleh bagian pelayanan dan akan segera dilakukan pengecekan terkait pennyebab masalahnya.

Dari pernyataan sebelumnya bahwa satf Perusahaan Air Minum XYZ sangat dapat diandalkan dalam hal pelayanan pelanggan. proses layanan yang ditawarkan sederhana dan mudah, pembayaran melalui rekening dan layanan pemasangan sambungan baru cukup cepat dan mudah.

1. Ketanggapan *(responsiviness)*

   Ketanggapan merupakan kemauan untuk membantu konsumen atau pelanggan, bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam penelitian ini ditentukan oleh indikator – indikator merespon setiap pelanggan/pemohon yang mendapatkan pelayanan, petugas/karyawan melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, petugas/karyawan melakukan pelayanan dengan cermat, merespon semua keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.

   Keceptan respon adalah salah satu faktor kunci dalam ketanggapan pelayanan. Pelanggan cenderung menginginkan tanggapan yang cepat, terutama dalam situasi kritis seperti keluhan atau masalah tenik mengenai air yang tidak mengalir. Ketika layanan pelanggan responsif, pelanggan merasa dihargai, dan kebutuhan mereka diakui. Sebaliknya, keterlambatan dalam merespon sering kali menyebabkan penurunan tingkat kepuasan.

   Respon cepat tetapi tidak diringi dengan jawaban yang memadai dan tindakan perbaikan juga tidak akan memuaskan pelanggan. Pelanggan menginginkan informasi yang jelas dan sesuai dengan permasalhan yang dihadapi. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan melatih staf bagian pelayanan agar tidak hanya sekedar merespon, tetapi juga kompeten dalam memberikan solusi yang sesuai.

   Ketanggan tidak hanya berarti menjawab pertanyaan atau menanggapi permintaan pelanggan, tetapi juga kemampuan untuk menyelesaikan masalah dengan cepat dan memadai. Pelanggan menghargai ketika masalah mereka dapat diselesaikan tanpa banyak kendala atau perlu melalui proses panjang.

   Dalam hal ini pegawai/karyawan bagian pelayanan akan menajadi pihak yang langsug berinteraksi dengan pelanggan untuk memberikan tanggapan

dan solusi terhadap keluhan yang disampaikan. Seberapa tanggap dan tepat pegawai menanggapi keluhan pelanggan baik keluhan yang disampaikan secara baik-baik atau tidak dan dapat memberikan solusi yang kompeten maka dapat dilihat gambaran tentang kinerja pelayanan yang diperoleh pelanggan. Pegawai yang dapat memberikan respon secara baik, cepat, dan solusi yang tepat maka dapat dikatakan handal dalam memenuhi kepuasan pelanggan dan akan menguntungkan bagi Perusahaan Air Minum XYZ.

Sikap responsif dari pegawai sangat penting dalam menjaga performa mereka sebagai pemberi layanan, terutama dalam konteks pelayanan penyediaan air oleh Perusahaan Air Minum XYZ. Sikap ini mencakup bagaimana pegawai menanggapi berbagai keluhan dan kebutuhan masyarakat. Respons yang cepat, tepat, dan profesional sangat diperlukan agar masyarakat merasa dihargai dan masalah mereka diatasi dengan baik.

Petugas Perusahaan Air Minum XYZ perlu menunjukkan sikap responsif dalam setiap interaksi, baik dalam menerima keluhan maupun memberikan solusi yang efisien. Sikap yang ramah dan responsif menciptakan kesan positif di benak masyarakat bahwa layanan air bersih yang mereka terima tidak hanya memenuhi standar teknis, tetapi juga diiringi dengan pelayanan yang peduli terhadap kepuasan pelanggan.

Melalui sikap responsif ini, masyarakat akan menilai bahwa Perusahaan Air Minum XYZ telah menjalankan tugasnya secara maksimal dan memuaskan, sehingga menjaga kepercayaan publik terhadap penyediaan air bersih. Ketika Perusahaan Air Minum XYZ dengan sigap menanggapi setiap keluhan, baik mengenai gangguan distribusi air, kualitas air, atau kebutuhan pelanggan lainnya, tingkat kepuasan masyarakat dapat dipertahankan atau bahkan ditingkatkan. Hal ini juga membantu menciptakan citra positif bagi Perusahaan Air Minum XYZ sebagai penyedia layanan yang selalu berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggannya.

Kesimpulannya, sikap responsif para pegawai Perusahaan Air Minum XYZ merupakan elemen kunci dalam memastikan pelayanan air bersih yang tidak hanya sesuai dengan standar teknis, tetapi juga memuaskan dari sisi interaksi dengan pelanggan.

2. Keyakinan *(assurance)*

Assurance merupakan pengetahuan, kesopansatunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan dalam menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Kesopanan merupakan sikap yang dilihat pelanggan dalam mengenakan jasa pelayanannya. Brata (2004:26) dalam bukunya menuliskan bahwa pengertian pelayanan prima minimal mengandung tiga hal pokok yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan terbaik, dan adanya tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar pelayanan tertentu.

Sikap yang diperhatikan pelanggan dalam menggunakan jasa pelayanan adalah kesopanan. Kesatuan ucapan, perbuatan atau penampilan merupakan salah satu komponen kesantunan. Bersikap ramah, sopan, dan jujur dapat menyampaikan citra pribadi yang positif melalui cara berpenampilan. Selain itu dapat mendorong terciptanya lingkungan kekeluargaan antar pegawai sehingga akan memebrikan kesan yang positif.

Selain itu, kejujuran memaikan peran kunci dalam pelayanan, karena merupakan cerminan integritas dan moral yang terpuji. Kejujuran ini bukan hanya terkait dengan penyampaian informasi yang benar kepada pelanggan, tetapi juga mencerminkan sikap yang berpihak pada kebenaran dan integritas dalam menjalankan tugas. Kejujuran adalah bagian dari kualitas pribadi yang harus dimiliki oleh setiap individu dalam perusahaan, dan hal ini akan berpengaruh langsung pada peningkatan kualitas pelayanan. Kejujuran membantu membangun keprcayaan antara perusahaan dan pelanggan. Pelanggan akan lebih cenderung untuk tetap menggunakan layanan secara konsisten jika layanan tersebut dianggap dapat dipercaya, sehingga akan meningkatkan reputasi perusahaan.

Berdasarkan uraian yang sudah dijelaskan Perusahaan Air Minum XYZ sudah memberika jaminan misalnya saja menggunakan bahasa yang baik ketika konsumen mengeluhkan kualitas air serta air yang tidak mengalir, membuat aturan berpakaian sopan dan rapi saat melayani pelanggan, serta jujur ketika menjawab pertanyaan mengenai kondisi air dan selalu memberikan perkembangan informasi sejauh mana perbaikan yang dilakukan apabila ada kendala pipa air. Maka dapat dikatakan pihak Perusahaan Air Minum XYZ telah menjalankan pelayanannya dengan cukup baik, dapat dilihat dari pihak pelanggan yang memberikan pendapat dan komentar positif.

3. Empati (empathy)

Empati adalah pola pikir yang mengungkapkan kepedulian terhadap orang lain. Dalam hal penyediaan air bersih, sebuah perusahaan harus memahami dan mengiiiiiienal pelangganya. Empati mencakup perhatiann khusus perusahaan terhadap konsumennya, termasuk memahami kebutuhan mereka dan membina hubungan melalui komunikasi yang efektif. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan publik yang bermutu. Dalam hal ini, Perusahaan Air Minum XYZ menjamin bahwa pelangganya menerima layanan yang sesuai.

Oleh karena itu, penting untuk mengontrol bagaimana jalannya interaksi satu sama lain sebagai pengguna layanan publik. Menurut Gasperz, ada sejumlah fakktor yang perlu diperhatikan untuk memaksimalkan kualitas layanan, termasuk ketepatan waktu. Waktu tunggu dan pemrosesan merupakan faktor yang perlu dipertimbnagkan dalam situasi ini.

Dapat disimpulkan bahwa layanan pelanggan, khusunya indikator empati, berada di bawah standar berdasarkan hasil temuan wawancara yang dilakukan oleh peneiliti. Karena harapan pelanggan belum sepenuhnya terpenuhi oleh pelayanan sekalipun air tersebut dinilai baik dari segi pelayanan lainnya, namun sebagian pelanggan tetap mengeluhkan pelayanan air yang buruk, seperti debit air yang kecil atau air yang mati pada jam-jam tertentu dan air yang terkdang berbau obat. Indikator empati terhadap konsumen masih belum maksimal. Oleh karena itu, Perusahaan Air Minum XYZ harus terus berupaya memberikan layanan yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Diperlukan strategi peningkatan kualitas pelayanan guna meningkatakan kualitas pelayanan yang baik. Mengidentifikasi faktor penentu utama kualitas layanan, mengelola harapan pelanggan, mengelola bukti kualitas layanan, mendidik konsumen mengenai pelayanan,

menumbuhkan budaya kualitas, memantau layanan, dan menciptakan sistem informasi kualitas layanan adalah beberapa faktor yang harus diperhatikan. Guna meningkatkan kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2012:182-189). Untuk meningkatkan atau meminimalkan kerugian konsumen, Perusahaan Air Minum XYZ menerapkan strategi yang bertujuan untuk meningkatkan produksi air bersih dengan melakukan pengeboran sumur, survei sumber air untuk digunakan, dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelangganya. Dengan cara bersikap responsif, khususnya dengan mengoptimalkan kinerja pegawai Perusahaan Air Minum XYZ dalam menyikapi ketidakpuasan pelanggan.

Upaya memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan dilakukan dengan melayani, menjawab, menangani, dan menanggapi setiap keluhan pelanggan. Ketanggapan merupakan faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Air Minum XYZ. Aparatur Perusahaan Air Minum XYZ sudah mampu memberikan bantuan sesuai harapan pelanggan. Website Perusahaan Air Minum XYZsleman.co.id dihadirkan untuk memudahkan pelanggan, sebagai bentuk ketanggapan Perusahaan Air Minum XYZ dalam merespons keluhan pelanggan, memungkinkan pemberian informasi terkini tanpa pelanggan harus datang ke kantor Perusahaan Air Minum XYZ. Pelayanan yang tepat kepada pelanggan yang mengajukan pengaduan secara online menjadi faktor kunci dalam mendukung keberhasilan kualitas pelayanan. Kesigapan petugas juga memengaruhi keberhasilan pelayanan, sehingga Perusahaan Air Minum XYZ sebagai penyedia air bersih dan layak konsumsi sangat menekankan kualitas pegawai dalam menciptakan pelayanan berkualitas.

Kesigapan pegawai terbentuk melalui pelatihan sebelum terjun langsung ke lapangan. Selain itu, keadilan dalam pelayanan, tanpa membedakan golongan atau status masyarakat, merupakan tanggung jawab utama pegawai Perusahaan Air Minum XYZ, terutama dalam melayani pelanggan yang memenuhi syarat. Pelayanan Perusahaan Air Minum XYZ tidak terlepas dari berbagai faktor yang mendukung maupun menghambat kualitas layanan. Faktor pendukung utama adalah kepekaan dan kecepatan pegawai dalam menanggapi pengaduan pelanggan. Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai, tugas dapat dilaksanakan dengan cepat dan efisien, memenuhi harapan semua pihak.

Berdasarkan penelitian, faktor yang mendukung kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Perusahaan Air Minum XYZ mencakup kesadaran pegawai akan tugas yang harus dilakukan, kesigapan mereka dalam melayani pelanggan, serta fasilitas yang memadai, sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun, ada beberapa faktor yang menghambat kualitas pelayanan, baik dari internal maupun eksternal organisasi, di antaranya:

1. Kondisi pipa yang tua atau bocor, yang menurunkan kualitas air.
2. Pengaruh musim kemarau, yang berdampak pada volume air di sumur sehingga kualitas air yang keluar menurun.
3. Kondisi tanah atau saluran pipa yang tidak dapat menjangkau rumah pelanggan di dataran tinggi, yang mengakibatkan air berkurang pada waktu tertentu.

3025-1192
(2025), 3 (5): 752–762

4. Kendala dari PLN, karena pemadaman listrik dapat memengaruhi pelayanan Perusahaan Air Minum XYZ.
5. Faktor pelanggan, seperti pelanggan yang menunggak pembayaran air, yang dapat menghambat pelayanan Perusahaan Air Minum XYZ.

**Hambatan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan**

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan karyawan dan pelanggan Perusahaan Air Minum XYZ faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan diantaranya:

1) Dari segi pelayanan, pelanggan mengharapkan pelayanan yang cepat terkait kendala air seperti air mati atau aliran air kecil, air berbau kaporit, air yang keluar kotor bercampur tanah
2) Faktor keadaan pipa yang tua atau bocor, yang menurunkan kualitas air.
3) Pengaruh musim kemarau, yang berdampak pada volume air di sumur sehingga kualitas air yang keluar menurun.
4) Kondisi geografis sehingga saluran pipa yang tidak dapat menjangkau rumah pelanggan di dataran tinggi, yang mengakibatkan air berkurang pada waktu tertentu.
5) Gangguan dari PLN, karena listrik padam dapat memengaruhi pelayanan Perusahaan Air Minum XYZ.

**Upaya upaya dalam mengatasi hambatan kualiats pelayanan dalam rangka meningkatkan kepuasan pelayanan**

1) Meningkatakan keahlian agar perbaikan dapat dilakukan dengan cepat dan masalah dapat diatasi serta meningkatkan komunikasi dengan baik dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan.
2) Membentuk tim yang bekerja dilapangan untuk memperbaiki kebocoran pipa, air yang tersumbat, atau kualitas air yang menurun.
3) Mengganti pipa-pipa air yang sudah usang atau rusak untuk memastikan distribusi air berjalan lancar dan berkualitas.
4) Meningkatkan dan memaksimalkan penggunaan sistem yang telah dibuat yaitu XYZsleman.co.id sebagai sarana aplikasi mobile salah satunya sebagai pengaduan kendala secara online agar lebih efieisen dengan adanya pusat layanan pelanggan 24/7.
5) Menjadwalkan pemeliharaan pipa air dan jaringan distirbusi secara berkala untuk mengurangi risiko kebocoran dan merencanakan perluasan saluran pipa, terutama untuk daerah yang sulit dijangkau seperti dataran tinggi.

## KESIMPULAN

Berdasarkan data yang telah dibahas pada bab sebelumnya, penerapan kualitas Perusahaan Air Minum XYZ menggunakan indikator-indikator dari Zeithaml, Berry, dan Parasuraman, yaitu bukti langsung (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Dari analisis tersebut, diketahui bahwa secara umum pelayanan yang diberikan sudah berjalan dengan baik. Namun, pada aspek empati (empathy), pelanggan merasa Perusahaan Air Minum XYZ belum sepenuhnya memperhatikan kebutuhan dan harapan mereka. Hal ini terlihat dari masih adanya keluhan terkait kualitas air bersih yang disediakan.

Meskipun indikator lainnya menunjukkan hasil yang memuaskan, seperti bukti langsung (tangible) yang dapat memenuhi sarana dan prasarana sehingga mendukung kinerja pegawai serta kenyamanan pelanggan, kehandalan (reliability) yang ditunjukkan dilihat dari kecepatan dan kemudahan proses pelayanan, daya tanggap (responsiveness) yang terlihat dari respons cepat pegawai dalam menangani keluhan, dan jaminan (assurance) yang tercermin dari

3025-1192
(2025), 3 (5): 752–762

keramahan serta kesopanan pegawai saat memberikan pelayanan, kualitas air bersih tetap menjadi prioritas utama. Sebagai perusahaan penyedia air bersih, Perusahaan Air Minum XYZ harus memastikan bahwa kualitas air yang dihasilkan sesuai dengan harapan pelanggan, mengingat hal ini merupakan aspek paling krusial dalam pelayanan mereka.

**Saran**

Dalam hal ini penulis memeberikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi Perusahaan Air Minum XYZ. Perusahaan Air Minum XYZ sebaiknya melakukan pergantian pipa air yang sudah tua atau pun sarana produki yang sudah rusak agar pelanggan tidak lagi mengeluhan mengenai kualitas air dan volume debit air yang kecil. Sebaiknya Perusahaan Air Minum XYZ juga mencari sumber mata air baru agar memiliki banyak cadangan sumber air untuk pengaliran pipa ke setiap rumah konsumen agar saat musim kemarau tidak kesulitan air.

Memberikan infomasi kepada pelanggan melalui *social media* secara *real time* agar pelanggan mengetahui penyebab pemberhentian air atau permasalahan tentang aliran air yang diberikan kepada pelanggan. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia baik di kantor pusat dan kantor unit agar dengan cara mengontrol kinerja dan memberikan pelatihan kepada para pegawai.

**Daftar Pustaka**

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Bhuwana, Made Bagus Rangga dan Ida Bagus Sudiksa. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Pemakaian Ulang Jasa Service Pada Bengkel Toyota Auto 2000 Denpasar, *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayan*a, 2(4), 2302-8912.

Buchari Alma, 2011, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa,*. Alfabeta, Bandung

Buchari, Alma. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Penerbit Alfabeta. Bandung.

Kotler, Keller, 2012, *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga belas*, terjemahan Bob Sabran, MM. Jakarta : Penerbit Erlangga

Kotler, Phillip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Management, 15 th ed, Pearson Education Limited*, New York.

Mahanani, Sonya (2010). *"Analisis pengaruh kualitas pelayannan terhadap kepuasan pelanggan dala pembayaran rekening listrik (studi pada unit pelayanan pelanggan Semarang barat)"*.Universitas Diponegoro, Semarang.

Moleong, L. J. (2010). *Metologi Penelitian Kualitatif* . Bandung: Remaja Rosdakarya.

Sangadji, E.M. & Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D).* Bandung: Alfabeta

Sukmadinata, N. S. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan* . Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Managament,Mewujudkan Layanan Prima, Edisi 2.* ANDI. Yogyakarta