BAB III

PELAKSANAAN KERJA PRAKTEK

3.1 Bidang Pelaksanaan Kerja Praktek

Pelaksanaan kerja praktek yang di lakukan di LPKL Tirtawening PDAM Kota Bandung penulis ditempatkan di bagian pemasaran. Sesuai dengan spesialisasi yang penulis pilih di kampus. Kerja praktek ini dilaksanakan kurang lebih dari 30 hari.

Pelaksanaan kerja praktek ini dimaksudkan untuk mengetahui aktivitas yang dilakukan di bagian pemasaran LPKL Tirtawening Kota Bandung. Dimana perusahaan ini merupakan salah satu perusahaan milik BUMD yang bergerak dibidang jasa pelayanan masyarakat khususnya dalam bidang pengujian air bersih dan udara.

Lebih lanjut lagi penulis di tugaskan untuk menjalankan program perusahaan untuk melaksanakan survey kepuasan pelanggan yang telah loyal terhadap LPKL Tirtawening Kota Bandung.

3.1 Teknis Pelaksanaan Kerja Praktek

Penulis ditempatkan pada bagian pemasaran. Perusahaan menjelaskan system kerja perusahaan, menerangkan jasa-jasa yang di tawarkan kepada konsumen serta penulis mendapat pengarahan dan penjelasan mengenai ruang lingkup LPKL Tirtawening Kota Bandung, serta tugas apa saja yang harus dikerjakan. Selanjutnya penulis dapat melaksanakan kerja prakteknya dimana penulis melakukan survey pelanggan dan mengolah data hasil survey pelanggan tersebut.

Adapun kegiatan yang dilakukan selama kerja praktek di LPKL Tirtawening Kota Bandung, adalah sebagai berikut:

1. Survey kepuasan pelanggan kepada konsumen LPKL Tirtawening Kota Bandung di Rumah Sakit, Industri, Instansi, Konsultan, Hotel, dan Rumah Tangga.
2. Mensortir data yang telah diperoleh.
3. Mengolah data hasil survey kepuasan pelanggan.
4. Membuat laporan hasil survey kepuasan pelanggan.

3.3 Hasil Pelaksanaan Kerja Praktek

Hasil yang di peroleh penulis setelah melaksanakan kerja praktek ialah mendapatkan data-data yang di perlukan perusahaan dari konsumen atas pelayanan yang di berikan LPKL PDAM Tirtawening Kota Bandung. Data yang di peroleh ialah dari hasil kuisioner yang di berikan kepada konsumen. Sampel dalam survey kepuasan pelanggan berjumlah 59 responden. Hasil survey kepuasan pelanggan disajikan dalam bentuk tabel, sedangkan pembahasan disajikan dalam bentuk narasi. Maka dapat diuraikan hasil survey kepuasan pelanggan sebagai berikut :

3.3.1 Kepuasan pelanggan di Rumah Tangga berdasarkan hasil survey.

Jawaban berdasarkan 24 responden di Rumah Tangga adalah gambaran jawaban responden pada setiap item pertanyaan, sehingga dapat memperjelas

untuk mengambil kesimpulan secara item. Gambaran jawaban responden masing-masing item dapat dilihat dalam tabel-tabel berikut :

Tabel 3.1

Kepuasan Pelanggan di Rumah Tangga

No	Berdasarkan pertanyaan dari kuisioner	Frekuensi			Total Responden
		SP	P	TP	
1	Prosedur pelayanan pengujian laboratorium.	10	14	-	24
2	Persyaratan teknis dan administrasi untuk mendapatkan pelayanan pengujian labotatorium.	7	17	-	
3	Identitas petugas PCU	5	19	-	
4	Kedisiplinan petugas pengujian laboratorium.	6	17	1	
5	Tanggung jawab pelayanan pengujian.	5	18	1	
6	Kemampuan petugas pelayanan pengujian laboratorium.	4	19	1	
7	Kecepatan pelayanan pengujian laboratorium.	7	17	-	
8	Keadilan mendapatkan pelayanan pengujian laboratorium.	11	13	-	
9	Kesopanan dan keramahan petugas LPKL.	9	15	-	
10	Kewajaran biaya pelayanan.	2	18	4	
11	Kepastian biaya pengujian laboratorium.	2	16	6	
12	Kepastian jadwal pelayanan pengujian laboratorium.	3	18	3	
13	Kenyamanan lingkungan LPKL.	1	22	1	

14	Keamanan pelyanan pengujian laboratorium.	2	22	-	
TOTAL		74	245	17	

Berikut adalah presentase jawaban kepuasan pelanggan di Rumah Tangga yang berdasarkan 14 pertanyaan kuisioner diatas sebagai berikut:

Jawaban responden	**Frekuensi**	**Presentase**
Sangat Puas	74	22%
Puas	245	73%
Tidak Puas	17	5%
TOTAL	336	100%

Tabel 3.1 menunjukkan jawaban responden mengenai kepuasan pelanggan di rumah tangga berdasarkan 14 pertanyaan kuisioner di atas dengan masing – masing pertanyaan yang terdiri dari 24 responden maka dapat disimpulkan responden yang sangat puas 22%, yang puas 73%, dan yang tidak puas 5%.

3.3.2 Kepuasan pelanggan di Rumah Sakit berdasarkan hasil survey.

Jawaban berdasarkan 6 responden di Rumah Sakit adalah gambaran jawaban responden pada setiap item pertanyaan, sehingga dapat memperjelas untuk mengambil kesimpulan secara item. Gambaran jawaban responden masing-masing item dapat dilihat dalam tabel-tabel berikut :

Tabel 3.2

Kepuasan Pelanggan di Rumah Sakit

No	Berdasarkan pertanyaan dari kuisioner	Frekuensi			Total Responden
		SP	P	TP	
1	Prosedur pelayanan pengujian laboratorium.	3	3	-	6
2	Persyaratan teknis dan administrasi untuk mendapatkan pelayanan pengujian labotatorium.	3	3	-	
3	Identitas petugas PCU	3	3	-	
4	Kedisiplinan petugas pengujian laboratorium.	1	4	1	
5	Tanggung jawab pelayanan pengujian.	3	3	-	
6	Kemampuan petugas pelayanan pengujian laboratorium.	2	4		
7	Kecepatan pelayanan pengujian laboratorium.	3	2	1	
8	Keadilan mendapatkan pelayanan pengujian laboratorium.	2	3	1	
9	Kesopanan dan keramahan petugas LPKL.	3	3	-	
10	Kewajaran biaya pelayanan.	1	4	1	
11	Kepastian biaya pengujian laboratorium.	1	5	-	
12	Kepastian jadwal pelayanan pengujian laboratorium.	1	4	1	
13	Kenyamanan lingkungan LPKL.	-	6	-	
14	Keamanan pelyanan pengujian laboratorium.	4	2	-	
TOTAL		30	49	5	

Berikut adalah presentase jawaban kepuasan pelanggan di Rumah Sakit yang berdasarkan 14 pertanyaan kuisioner diatas sebagai berikut:

Jawaban responden	Frekuensi	Presentase
Sangat Puas	30	36%
Puas	49	58%
Tidak Puas	5	6%
TOTAL	84	100%

Tabel 3.2 menunjukkan jawaban responden mengenai kepuasan pelanggan di Rumah Sakit berdasarkan 14 pertanyaan kuisioner di atas dengan masing – masing pertanyaan yang terdiri dari 6 responden maka dapat disimpulkan responden yang sangat puas 36%, yang puas 58%, dan yang tidak puas 6%.

3.3.3 Kepuasan pelanggan di Hotel berdasarkan hasil survey.

Jawaban berdasarkan 2 responden di Hotel adalah gambaran jawaban responden pada setiap item pertanyaan, sehingga dapat memperjelas untuk mengambil kesimpulan secara item. Gambaran jawaban responden masing-masing item dapat dilihat dalam tabel-tabel berikut :

Tabel 3.3

Kepuasan Pelanggan di Hotel

No	Berdasarkan pertanyaan dari kuisioner	Frekuensi			Total Responden
		SP	P	TP	

1	Prosedur pelayanan pengujian laboratorium.	-	2	-	2
2	Persyaratan teknis dan administrasi untuk mendapatkan pelayanan pengujian labotatorium.	-	2	-	
3	Identitas petugas PCU	1	1	-	
4	Kedisiplinan petugas pengujian laboratorium.	-	2	-	
5	Tanggung jawab pelayanan pengujian.	-	2	-	
6	Kemampuan petugas pelayanan pengujian laboratorium.	1	1	-	
7	Kecepatan pelayanan pengujian laboratorium.	-	2	-	
8	Keadilan mendapatkan pelayanan pengujian laboratorium.	-	2	-	
9	Kesopanan dan keramahan petugas LPKL.	-	2	-	
10	Kewajaran biaya pelayanan.	-	1	1	
11	Kepastian biaya pengujian laboratorium.	-	1	1	
12	Kepastian jadwal pelayanan pengujian laboratorium.	-	2	-	
13	Kenyamanan lingkungan LPKL.	-	1	1	
14	Keamanan pelyanan pengujian laboratorium.	-	2	-	
TOTAL		2	23	3	

Berikut adalah presentase jawaban kepuasan pelanggan di Hotel yang berdasarkan 14 pertanyaan kuisioner diatas sebagai berikut:

Jawaban responden	**Frekuensi**	**Presentase**
Sangat Puas	2	7 %

Puas	23	82 %
Tidak Puas	3	11%
TOTAL	28	100%

Tabel 3.3 menunjukkan jawaban responden mengenai kepuasan pelanggan di Hotel berdasarkan 14 pertanyaan kuisioner di atas dengan masing – masing pertanyaan yang terdiri dari 2 responden maka dapat disimpulkan responden yang sangat puas 7%, yang puas 82%, dan yang tidak puas 11%.

3.3.4 Kepuasan pelanggan di Industri berdasarkan hasil survey.

Jawaban berdasarkan 15 responden di Industri adalah gambaran jawaban responden pada setiap item pertanyaan, sehingga dapat memperjelas untuk mengambil kesimpulan secara item. Gambaran jawaban responden masing-masing item dapat dilihat dalam tabel-tabel berikut:

Tabel 3.4

Kepuasan Pelanggan di Industri

No	Berdasarkan pertanyaan dari kuisioner	Frekuensi			Total Responden
		SP	P	TP	
1	Prosedur pelayanan pengujian laboratorium.	5	10	-	15
2	Persyaratan teknis dan administrasi untuk mendapatkan pelayanan pengujian labotatorium.	2	12	1	
3	Identitas petugas PCU	1	12	2	
4	Kedisiplinan petugas pengujian laboratorium.	3	10	2	

5	Tanggung jawab pelayanan pengujian.	3	11	1	
6	Kemampuan petugas pelayanan pengujian laboratorium.	4	10	1	
7	Kecepatan pelayanan pengujian laboratorium.	2	12	1	
8	Keadilan mendapatkan pelayanan pengujian laboratorium.	2	12	1	
9	Kesopanan dan keramahan petugas LPKL.	5	10	-	
10	Kewajaran biaya pelayanan.	1	13	1	
11	Kepastian biaya pengujian laboratorium.	3	12	-	
12	Kepastian jadwal pelayanan pengujian laboratorium.	3	11	1	
13	Kenyamanan lingkungan LPKL.	2	13	-	
14	Keamanan pelyanan pengujian laboratorium.	2	11	2	
TOTAL		38	159	13	

Berikut adalah presentase jawaban kepuasan pelanggan di Industri yang berdasarkan 14 pertanyaan kuisioner diatas sebagai berikut:

Jawaban responden	**Frekuensi**	**Presentase**
Sangat Puas	38	18%
Puas	159	76%
Tidak Puas	13	6%
TOTAL	210	100%

Tabel 3.4 menunjukkan jawaban responden mengenai kepuasan pelanggan di Industri berdasarkan 14 pertanyaan kuisioner di atas dengan masing – masing pertanyaan yang terdiri dari 15 responden maka dapat disimpulkan responden yang sangat puas 18%, yang puas 76%, dan yang tidak puas 6%.

3.3.5 Kepuasan pelanggan di Konsultan berdasarkan hasil survey.

Jawaban berdasarkan 9 responden di Konsultan adalah gambaran jawaban responden pada setiap item pertanyaan, sehingga dapat memperjelas untuk mengambil kesimpulan secara item. Gambaran jawaban responden masing-masing item dapat dilihat dalam tabel-tabel berikut :

Tabel 3.5

Kepuasan Pelanggan di Konsultan

No	Berdasarkan pertanyaan dari kuisioner	Frekuensi			Total Responden
		SP	P	TP	
1	Prosedur pelayanan pengujian laboratorium.	5	4	-	9
2	Persyaratan teknis dan administrasi untuk mendapatkan pelayanan pengujian labotatorium.	5	4	-	
3	Identitas petugas PCU	3	6	-	
4	Kedisiplinan petugas pengujian laboratorium.	4	4	1	
5	Tanggung jawab pelayanan pengujian.	7	2	-	
6	Kemampuan petugas pelayanan pengujian laboratorium.	5	4	-	
7	Kecepatan pelayanan pengujian laboratorium.	3	5	1	

8	Keadilan mendapatkan pelayanan pengujian laboratorium.	3	6	-	
9	Kesopanan dan keramahan petugas LPKL.	6	3	-	
10	Kewajaran biaya pelayanan.	3	6	-	
11	Kepastian biaya pengujian laboratorium.	1	7	1	
12	Kepastian jadwal pelayanan pengujian laboratorium.	3	6	-	
13	Kenyamanan lingkungan LPKL.	4	5	-	
14	Keamanan pelyanan pengujian laboratorium.	4	5	-	
TOTAL		56	67	3	

Berikut adalah presentase jawaban kepuasan pelanggan di Konsultan yang berdasarkan 14 pertanyaan kuisioner diatas sebagai berikut:

Jawaban responden	**Frekuensi**	**Presentase**
Sangat Puas	56	44%
Puas	67	53%
Tidak Puas	3	3%
TOTAL	126	100%

Tabel 3.5 menunjukkan jawaban responden mengenai kepuasan pelanggan di Konsultan berdasarkan 14 pertanyaan kuisioner di atas dengan masing – masing pertanyaan yang terdiri dari 9 responden maka dapat disimpulkan responden yang sangat puas 44%, yang puas 53%, dan yang tidak puas 3%.

3.3.6 Kepuasan pelanggan di Instansi berdasarkan hasil survey.

Jawaban berdasarkan 3 responden di Instansi adalah gambaran jawaban responden pada setiap item pertanyaan, sehingga dapat memperjelas untuk mengambil kesimpulan secara item. Gambaran jawaban responden masing-masing item dapat dilihat dalam tabel-tabel berikut :

Tabel 3.6

Kepuasan Pelanggan di Instansi

No	Berdasarkan pertanyaan dari kuisioner	Frekuensi			Total Responden
		SP	P	TP	
1	Prosedur pelayanan pengujian laboratorium.	3	-	-	3
2	Persyaratan teknis dan administrasi untuk mendapatkan pelayanan pengujian labotatorium.	2	1	-	
3	Identitas petugas PCU	1	1	1	
4	Kedisiplinan petugas pengujian laboratorium.	1	2	-	
5	Tanggung jawab pelayanan pengujian.	2	1	-	
6	Kemampuan petugas pelayanan pengujian laboratorium.	2	1	-	
7	Kecepatan pelayanan pengujian laboratorium.	1	2	-	
8	Keadilan mendapatkan pelayanan pengujian laboratorium.	2	1	-	
9	Kesopanan dan keramahan petugas LPKL.	2	1	-	

10	Kewajaran biaya pelayanan.	2	1	-	
11	Kepastian biaya pengujian laboratorium.	2	1	-	
12	Kepastian jadwal pelayanan pengujian laboratorium.	2	1	-	
13	Kenyamanan lingkungan LPKL.	2	1	-	
14	Keamanan pelyanan pengujian laboratorium.	2	1	-	
TOTAL		26	15	1	

Berikut adalah presentase jawaban kepuasan pelanggan di Instansi yang berdasarkan 14 pertanyaan kuisioner diatas sebagai berikut:

Jawaban responden	**Frekuensi**	**Presentase**
Sangat Puas	26	62%
Puas	15	36%
Tidak Puas	1	2%
TOTAL	42	100%

Tabel 3.6 menunjukkan jawaban responden mengenai kepuasan pelanggan di Instansi berdasarkan 14 pertanyaan kuisioner di atas dengan masing – masing pertanyaan yang terdiri dari 3 responden maka dapat disimpulkan responden yang sangat puas 62%, yang puas 36%, dan yang tidak puas 2%.

Untuk menetukan jumlah pelanggan yang akan di ambil untuk menjadi objek survey kepuasan pelanggan .

Populasi

Populasi merupakan kumpulan objek yang lengkap dan jelas yang ingin dipelajari sifat-sifatnya. Populasi menurut Rakhmat, (2002:24) adalah :

"Sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya".

Populasi yang digunakan untuk pengisian kuisioner dalam survey kepuasan pelanggan ini adalah para pelanggan Laboratorium Pengendalian Kualitas Lingkungan (LPKL) PDAM Kota Bandung yang berjumlah 393 pelanggan berdasarkan data tahun 2010. Jumlah pelanggan tersebut dibagi ke dalam 6 macam bidang pekerjaan, yaitu Rumah Tangga (RT), Rumah Sakit (RS), Hotel, Industri (Inds), Instansi (Inst), dan Konsultan. Dengan pembagian sebagai berikut :

a) Rumah tangga sebanyak 160 pelanggan
b) Rumah Sakit sebanyak 38 pelanggan
c) Hotel sebanyak 11 pelanggan
d) Industri sebanyak 100 pelanggan
e) Instansi sebanyak 24 pelanggan
f) Konsultan sebanyak 60 pelanggan

Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diharapkan dapat menggambarkan sifat populasi atau bagian yang menjadi objek survey kepuasan

pelanggan (Rakhmat, 2007:78). Artinya tidak akan ada sampel jika tidak ada populasi. Namun karena sesuatu hal peneliti bisa tidak meneliti keseluruhan populasi, maka yang bisa dilakukannya adalah meneliti sebagian dari keseluruhan populasi.

Kuisioner kemudian akan dibagikan kepada pelanggan LPKL yang menjadi sampel, dan sampel akan dipilih dengan *random sampling/probability sampling*. *Random sampling* adalah teknik sampling yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota utuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2001 : 74). Teknik pengambilan sampel diambil dari setiap bidang pekerjaan dengan proposional random sampling yaitu teknik sampling yang memperhatikan proporsi (perbandingan); sesuai dengan proporsi yang mengahasilkan proporsional sampel. Yang dimaksud dengan proposional adalah jumlah sampel dalam setiap stratum sebanding dengan jumlah unsur populasi dalam stratum tersebut. Teknik pengambilan sampel ini dipakai dengan tujuan untuk lebih memenuhi keterwakilan sampel yang diambil terhadap populasi.

Keuntungan dari pada teknik ini adalah semua ciri-ciri populasi yang heterogen dapat terwakili, mengingat populasi dari pelanggan LPKL PDAM terdiri dari berbagai macam bidang pekerjaan. Kemudian dari masing-masing kelas terpilih diambil sampel sebanyak 15% dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Menurut Sugiyono (2007: 64), "*Simple random sampling* dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Sehingga jumlah sampelnya sebanyak 59 pelanggan.

Setelah menentukan sampel dengan teknik random sampling, kemudian dilanjutkan dengan perhitungan ukuran sampel secara proposional random sampling dan digunakan rumus alokasi proporsional dari Riduwan (2004) yaitu :

$$ni = \frac{Ni}{N} \cdot n$$

Dimana:

ni = jumlah sampel menurut stratum

n = jumlah sampel seluruhnya

Ni = jumlah populasi menurut stratum

N = jumlah populasi seluruhnya

Perhitungannya sebagai berikut :

Untuk stratum rumah tangga sampelnya adalah :

$$\frac{160}{393} \text{ X } 59 = 24 \text{ sampel}$$

Untuk startum rumah sakit sampelnya adalah:

$$\frac{38}{393} \text{ X } 59 = 6 \text{ sampel}$$

Untuk stratum hotel sampelnya adalah:

$$\frac{11}{393} \text{ X } 59 = 2 \text{ sampel}$$

Untuk stratum industri sampelnya adalah:

$$\frac{100}{393} \text{ X } 59 = 15 \text{ sampel}$$

Untuk stratum instansi sampelnya adalah:

$$\frac{24}{393} \text{ X } 59 = 3 \text{ sampel}$$

Untuk stratum konsultan sampelnya adalah:

$$\frac{60}{393} \text{ X } 59 = 9 \text{ sampel}$$

Jadi total sampelnya adalah 24 + 6 + 2 + 15 + 3 + 9 = 59 pelanggan LPKL PDAM.