BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil analisis dan pembahasan tentang pengaruh sikap dan kemampuan kerja terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirtawening Kota Bandung yang didasarkan pada hasil survey terhadap 255 pelanggan diperoleh kesimpulan secara deskritif dan verifikatif (pengujian hipotesis) sebagai berikut :

1. a. Sikap pegawai yang meliputi sikap kognitif, afektif dan behavior pada pegawai PDAM Tirtawening Kota Bandung memiliki rata – rata skor total sebesar 66% termasuk dalam kategori cukup. Dari ketiga sub variabel yang ada, maka sikap behavior memiliki skor tertinggi sebesar 68% termasuk kategori baik, sedangkan sikap kognitif memiliki skor terendah yaitu sebesar 65%. Hal ini berarti pegawai PDAM Tirtawening Kota Bandung memiliki perilaku yang baik dibandingkan dengan pengetahuan, pandangan, keyakinan, keramahan serta kesopanan petugas.

   b. Kemampuan kerja yang meliputi kemampuan fisik dan intelektual pada pegawai PDAM Tirtawening Kota Bandung memiliki rata-rata skor total sebesar 66% termasuk kategori cukup. Dari kedua sub variabel yang ada, baik kemampuan fisik maupun intelektual memiliki skor yang sama yaitu sebesar 66%. Hal ini menandakan bahwa kemampuan fisik yang berupa keterampilan teknis dan administrasi memiliki penilaian yang sama dengan

kemampuan intelektual yang merupakan kemampuan memberikan penjelasan dan memecahkan masalah.

c. Kepuasan pelanggan yang meliputi kepuasan atas layanan kualitas, kuantitas dan kontinuitas pada PDAM Tirtawening Kota Bandung memiliki rata-rata skor total sebesar 63% dan termasuk kategori cukup. Bila dibandingkan dengan tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan survey yang telah dilakukan pada tahun 2011 yaitu sebesar 61%, maka terdapat peningkatan prosesntase sebesar 2%. Meskipun ada kenaikan tetapi belum memperlihatkan peningkatan yang signifikan karena masih ada dalam kategori cukup. Dari ketiga sub variabel yang ada, maka kepuasan atas layanan kualitas memiliki skor tertinggi yaitu sebesar 67%, sedangkan kepuasan atas layanan kuantitas dan kontinuitas memiliki skor yang sama yaitu sebesar 60%. Hal ini belum sejalan dengan program prioritas yang ada di PDAM Tirtawening Kota Bandung dimana pelayanan kualitas air menjadi yang pertama dan diikuti dengan layanan kuantitas dan kontinuitas. Pelayanan kualitas yang diutamakan yaitu dengan memastikan bahwa air yang dikonsumsi oleh pelanggan terhindari dari bakteri e-coli dan air tersebut dapat dimasak dan sudah dinyatakan layak untuk diminum jika telah dimasak.

2. Sikap memiliki koefisien korelasi yang signifikan dengan kemampuan kerja pegawai pada PDAM Tirtawening Kota Bandung yaitu sebesar 0,78, termasuk dalam tingkat keeratan yang tinggi. Hal ini mengandung arti bahwa dalam sikap

pegawai perlu ada dukungan kemampuan kerja demikian pula kemampuan kerja dapat tercapai secara efektif apabila memperoleh dukungan adanya sikap pegawai.

3. Sikap memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirtawening Kota Bandung dengan koefisien jalur yaitu sebesar 0,68 artinya sikap pegawai yang semakin baik maka akan sangat menciptakan kepuasan pelanggan yang baik pula, sementara besaran pengaruh sebesar 46,24%. Mengandung arti perubahan yang terjadi pada sikap pegawai akan terlihat atau berpengaruh pada penilaian kepuasan pelanggan.
4. Kemampuan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirtawening Kota Bandung dengan koefisien jalur yaitu sebesar 0,27, artinya kemampuan pegawai yang semakin baik maka akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sementara besaran pengaruh sebesar 7,29%. Mengandung arti perubahan yang terjadi pada kemampuan pegawai akan terlihat atau berpengaruh pada penilaian kepuasan pelanggan.
5. Sikap dan kemampuan kerja secara bersama – sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari total pengaruh secara bersama-sama yaitu sebesar 82,17% dan total pengaruh secara parsial yang terdiri dari kemampuan kerja sebesar 60,56% dan sikap sebesar 21,61%. Hal ini mengandung arti sikap dan kemampuan kerja baik secara bersama – sama maupun parsial berperan untuk meningkatkan proses pembentukan kepuasan pelanggan PDAM Tirtawening Kota Bandung.

5.2 Saran

Mengacu kepada kesimpulan hasil penelitian ini, maka penulis menyampaikan beberapa saran bagi pihak – pihak yang terkait dengan penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Manajemen PDAM Tirtawening Kota Bandung hendaknya lebih meningkatkan kualitas pegawai dengan cara :
   a. Peningkatan kualitas sikap pegawai yang tadinya cukup baik untuk ditingkatkan kembali menjadi baik dan memberikan penekanan terhadap sikap kognitif agar menjadi prioritas untuk ditingkatkan kualitasnya. Sementara untuk sikap behavior dapat terus dipertahankan bahkan ditingkatkan kembali kualitasnya dan dapat dijadikan acuan bagi sikap kognitif dan efektif. Hal ini bisa dilakukan oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung dengan cara menyelenggarakan, memperbaiki, dan atau meningkatkan program-program pendidikan dan pelatihan yang berhubungan dengan sikap pegawai.
   b. Penilaian kemampuan kerja pegawai yang terjadi saat ini meliputi kemampuan fisik maupun kemampuan intelektual memiliki rata-rata skor yang sama yaitu dengan kategori cukup baik. Hal ini memperlihatkan adanya keseimbangan antara kemampuan fisik dengan intelektual. Yang perlu dilakukan saat ini perlu adanya peningkatan kualitas kemampuan kerja dari kategori cukup baik menjadi baik. Hal ini bisa dilakukan oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung dengan cara menyelenggarakan,

memperbaiki, dan atau meningkatkan program-program pendidikan dan pelatihan yang berhubungan dengan sikap pegawai.

c. Kepuasan pelanggan yang terdiri dari kepuasan atas layanan kualitas, kuantitas dan kontinuitas yang ada saat ini memiliki penilaian dengan kategori cukup puas. Meskipun demikian kepuasan atas layanan kualitas masih sangat menonjol dibandingkan dengan kepuasan atas layanan yang lainnya. Untuk itu perlu didorong agar kepuasan pelanggan terus ditingkatkan terutama untuk layanan kuantitas dan kontinuitas. Beberapa cara yang bisa dilakukan oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung yaitu dengan cara mencari sumber-sumber air baku yang baru, perbaikan dan penggantian pipa-pipa yang sudah tua, menambah durasi aliran air, atau dengan melakukan *re-engineering* atau rekayasa jaringan yaitu suatu upaya untuk pengaturan kembali sistem jaringan distribusi air yang ada sekarang ini agar lebih optimal.

2. Dengan adanya hubungan yang sangat erat antara sikap dan kemampuan kerja untuk itu perlu adanya keseimbangan antara sikap yang lebih bersifat kepribadian, memperlihatkan karakter seorang pegawai dengan kemampuan kerja yang dimiliki oleh pegawai itu sendiri. Beberapa hal yang bisa dilakukan dengan memperbanyak pembentukan tim-tim kelompok kerja dan pelatihan-pelatihan yang bersifat teknis, skill maupun yang bersifat pembentukan karakter.

3. Sikap pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirtawening Kota Bandung, hal ini mengindikasikan faktor tersebut sangat dominan terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Maka penulis menyarankan beberapa kiat yang perlu dilakukan oleh pihak manajemen PDAM Tirtawening Kota Bandung dalam memberikan dukungan terhadap perilaku sikap pegawai yaitu :
    a. Pelayanan pengaduan PDAM dilayani dengan baik untuk menanggapi saran dan kritik dari pelanggan khususnya yang tidak ada air.
    b. Setiap proses pengaduan pelanggan mendapat penyelesaian, baik secara lisan maupun tertulis dan perlu dikomunikasikan dengan baik kepada pelanggan.
    c. Bagi petugas lapangan yang berhubungan dengan pelayanan pelanggan, hendaknya dibekali dengan sikap yang ramah, sopan dan teknik komunikasi yang baik.
4. Kemampuan Kerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirtawening Kota Bandung, walaupun tidak sebsar faktor sikap, hal ini mengindikasikan faktor tersebut berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Maka penulis menyarankan beberapa kiat yang perlu dilakukan oleh pihak manajemen PDAM Tirtawening Kota Bandung dalam memberikan dukungan terhadap kemampuan kerja pegawai yaitu :

a. Penanganan pelayanan pengaduan hendaknya perlu disertai dengan kemampuan keterampilan teknis maupun administrasi, sehingga diharapkan proses penanganan menjadi lebih cepat.
b. Setiap proses penyelesaian pengaduan, setiap petugas hendaknya disertai dengan kemampuan wawasan dan pengetahuan yang cukup baik, sehingga dapat memberikan penjelasan dan penyelesaian pengaduan kepada pelanggan dengan baik dan memuaskan.
c. Bagi petugas lapangan yang berhubungan dengan pelayanan pelanggan, hendaknya perlu ditingkatkan kembali kemampuan keterampilan teknis dan penguasaaan materi permasalahan, sehingga setiap pertanyaan pelanggan ataupun permasalahan yang terjadi di lapangan dapat segera dicari solusi penyelesaiannya, Dengan demikian akan lebih meningkatkan kembali kepuasan pada pelanggan.

5. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa ada pengaruh yang signifikan sikap dan kemampuan kerja terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hal tersebut untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, perlu ada sinergitas antara sikap dan kemampuan kerja secera bersama-sama. Dengan demikian pegawai PDAM Tirtawening Kota Bandung senantiasa dituntut untuk lebih meningkatkan kinerjanya, baik itu yang bersifat kepribadian atau pembentukan karakter berkaitan dengan sikap pegawai maupun yang bersifat kemampuan keterampilan teknis maupun administrasi. Beberapa hal yang bisa dilakukan oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung dengan cara antara lain :

a. Melaksanakan pelatihan yang bersifat pembentukan karakter (characters building) yang berkaitan dengan sikap, misalnya : pelayanan terhadap pelanggan (customer relationship) yang menyangkut cara berkomunikasi yang baik, sikap melayani pelanggan yang baik.
b. Melaksanakan pelatihan yang bersifat teknis baik itu ketarampilan fisik maupun intelektual, misalnya : penanganan gangguan distribusi air, pemasangan meter, pembacaan meter.
c. Membuat Peraturan dan Standar Operating Prosedur (SOP) yang berkaitan dengan pelayanan kepada pelanggan.
d. Mengadakan acara keagamaan berupa tausyiah atau siraman rohani untuk membentuk sikap yang baik dan religius.
e. Membentuk Tim atau Kelompok Kerja yang berkaitan dengan koordinasi antar unit kerja agar tercipta hubungan kerja antar pegawai lebih harmonis.

Hasil dari penelitian ini merupakan perluasan dari penelitian-penelitian sebelumnya dan memberikan bukti awal mengenai model konsekuensi-konsekuensi dari kepuasan pelanggan. Selama ini tingkat kepuasan pelanggan hanya diukur sebatas pada variabel pelayanan saja, sementara saat ini dikembangkan menjadi dua variabel yaitu sikap dan kemampuan kerja. Disarankan untuk penelitian mendatang lebih memperluas lagi variabel lain yang lebih lengkap, misalnya: variabel motivasi kerja, pendidikan, pelatihan, sistem perencanaan dan pengembangan karir, gaji dan insentif, dan faktor lainnya.