ANALISIS PENGARUH PENINGKATAN BIAYA PEMBAYARAN TAGIHAN AIR BULANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM SAUMLAKI (PDAM)

Karel Gaus Basar, Nusnarera

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Saumlaki, karellusnarnera@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh langsung atau tidak langsung dari 2 (dua) variabel yaitu : Peningkatan Biaya Pembayaran dan Kepuasan Konsumen, penelitian ini menggunakan data yang diperoleh dari Bank Perusahaan Daerah Air Minum Saumlaki (PDAM) Kabupaten Maluku Tenggara Barat melalui Metode *Purposive Sampling*. Dari total kuisioner yang sebarakan sebanyak 101 kuisioner semuanya terisi dan dikembalikan, sampel yang di ambil adalah Konsumen Pengguna air bersi pada Perusahan Daerah Air Minum Saumlaki (PDAM) Kabupaten Maluku Tenggara Barat di Kota Saumlaki. Metode analisis yang yang digunakan adalah Uji Validitas dan Uji Reliabilitas, serta Pengujian Hipotesis yang dilakukan dengan menggunakan analisis Regresi Sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Peningkatan Biaya Pembayaran berpengaruh sangat signifikan positif terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : Peningkatan Biaya Pembayaran, Kepuasan Konsumen

Pendahuluan

Air merupakan kebutuhan utama (pokok) bagi semua makhluk hidup di dunia ini, tanpa terkecuali manusia. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa manusia sangat membutuhkan air untuk memenuhi kebutuannya (keperluan ruma tangga, pertanian, perdagangan dan lain-lain) sehingga keberlangsungan hidup manusia

bisa berjalan dengan baik. Melalui hal tersebut, maka air harus di kelolah dengan baik sehingga pemanfaatannya juga dapat lebih efektif dan efesien.

Air adalah sumber daya nasional yang menyangkut hajat hidup orang banyak, maka pengelolannya di atur dan di pegang oleh pemerintah. Hal ini sesuai dengan UUD 1945 pasal 33 ayat (3) yang

berbunyi : “bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya di kuasai oleh negara dan di pergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”. Terkait dengan hal itu, pemerintah daerah juga telah mengeluarkan peraturan tentang pengelolaan sumber regional, yakni pasal 10 UU No 22 tahun 1999 tentang pemerintahan daerah yang menyatakan bahwa, “Daerah berwenang untuk mengolah sumber regional yang tersedia di wilayahnya dan bertanggung jawab memelihara kelestarian lingkungan sesuai dengan peraturan perundang-undangan” Nugraha (2012). Sebagian bentuk penyerahan sebagai urusan

pemerintah dibidang pekerjaan umum kepada daerah, maka peraturan daerah pelaksanaannya diserahkan kepada seluruh instansi. Dalam hal ini adalah : Perusahaan Daerah Air Minum Daerah (PDAM) Saumlaki, yang juga merupakan Badan Usaha Milik Daerah.

PDAM Saumlaki merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyediaan air bersih, yang sesuai dengan tujuannya dalam penyediaan, pengembangan pelayanan sarana dan prasarana serta distribusi air bersih, tak jauh berbeda

dengan kebutuhan air pada umumnya bagi semua masyarakat, di MTB juga mengalami fenomena yang sama pada namun, ada beberapa hal yang membedakan di antaranya, di saat air mengalir tidak sesuai dengan yang di tentukan oleh PDAM, sehingga banyak komplek yang terjadi di masyarakat terkait dengan rutinitas air. Karenadengan rutinitas air mengalir yang tidak sesuai dengan kebutuhan dari PDAM, sehingga membuat konsumen merasa kurang puas dengan hal tersebut. Selain itu, masalah air yang menjadi keluhan konsumen kepada pihak PDAM, terkait dengan rutinitas air yang mengalir tidak stabil 2-3 haripun maka konsumen merasa tidak puas saat melakukan pembayaran tagian air bulanan. Keadaan mengakibatkan, konsumen tidak merasa puas dalam pelayanan yang di berikan oleh PDAM, sehingga untuk memenuhi kebutuhan akan air bersih setiap hari, konsumen memili untuk membeli air dari tempat lain agar bisa memenuhi kebutuhan akan air bersih. Kenyataan tersebut, mengakibatkan konsumen cenderung akan berpikir bahwa mereka telah dirugikan oleh pihak PDAM Saumlaki. Dalam proses pembelian air dari tempat lainpun tidak mudah untuk

mendapatkannya, karena bukan cuma satu dari masyarakat yang membutuhkan air tersebut, melainkan seluruh masyarakat. Maka untuk mendapatkan air bersih dari tempat lain, masyarakat rela untuk menunggu bahkan sampai berjam-jam lamanya untuk mendapatkan air tersebut, karena mengingat banyaknya warga yang membutukannya.

Dalam situasi seperti ini, kepuasan konsumen sangat penting untuk diperhatikan oleh pihak PDAM Saumlaki, karena jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan peningkatan biaya pembayaran tagihan air perbulan, maka para konsumen akan melakukan suatu keluhan kepada pihak tersebut agar

pelayanan yang diberikan bukan hanya untuk memeras masyarakat melainkan memberikan pelayanan yang berkualitas secara terus menerus dan berkelanjutan, sekaligus bisa meningkatkan kepuasan konsumen secara nyata, tepat, dan terarah.

Dalam hal tersebut, PDAM Saumlaki harus mampu untuk membuat strategi yang lebih baik dalam melayani masyarakat di kabupaten MTB, guna untuk memuaskan masyarakat dalam pelayanan akan air bersih, karena dari kenyataan yang dialami oleh masyarakat di saumlaki dengan ketidakpuasan mereka dalam melakukan pembayaran biaya tagihan air setiap bulan di kantor PDAM saumlaki.

Tinjauan Pustaka

Lukman (2013:4) biaya dalam arti luas pengorbanan sumber ekonomis yang diukur dalam suatu mata uang yang telah terjadi atau kemungkinan terjadi dalam mencapai tujuan tertentu. Dalam arti sempit biaya adalah bagian harga pokok yang di korbankan dalam usaha memperoleh penghasilan. Menurut Maslisy Kolmin dan Yuningsi (2009 : 16) biaya adalah merupakan pengorbanan sumberdaya ekonomi perusahaan yang di

gunakan untuk memperoleh barang atau jasa. Biaya dapat diartikan sebagai pengorbanan, sumber ekonomi untuk memperoleh aktiva yang disebut dengan istilah harga pokok. Istilah ini sering digunakan untuk menunjukkan pengorbanan sumber ekonomi dalam pengelolaan bahan baku.

Menurut Bastian dan Nurlala (2007:4) biaya atau *Icost* adalah pengorbanan sumber ekonomis diukur dalam suatu uang yang telah terjadi atau kemungkinannya akan terjadi untuk mencapai tujuan

tertentu. Amin (1993:7) biaya adalah pengorbanan yang dilakukan untuk mendapatkan barang atau jasa.

Kepuasan bersal dari bahasa latin “*satis*”, yang berarti cukup dan sesuatu yang memuaskan akan secara pasti memenuhi harapan, kebutuhan, atau keinginan, dan tidak menimbulkan keluhan Crow et.Al(2003 : 28). Kepuasan menurut kamus bahasa Indonesia berasal dari kata puas yang di definisikan sebagai suatu perasaan yang menyenangkan, karena terpenuhinya hasrat dan hati kepuasan itu sendiri di definisikan sebagai prihal yang bersifat puas atau kesenangan jiwa karena telah berkecukupan.

Lebih lanjut Oliver(2006:16) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang di rasakan dengan harapannya. Pakar lain mengatakan bahwa kepuasan merupakan respon sikap indifidu terhadap penilaian yang di dasarkan pada kongkrit dan di pengaruhi faktor emosi Crow et al (2003 : 28). Dengan demikian dapat di katakan bahwa kepuasan merupakan respon sikap indifidu yang bersifat subjektif terhadap obyek tertentu setelah membandingkannya antara harapan dan kenyataan. Sikap

indifidu terhadap suatu obyek menurut Berkowiz (2006:17), adalah perasaan mendukung atau memihak (*favorable*) maupun perasaan tidak mendukung atau tidak memihak (*unfavorable*) pada obyek tersebut.

Menurut Kolter dan Keler yang di gterjemakan koleh Molan (2007 ; 177) yang di maksud dengan kepuasan adalah : “Perasaan kecewa atau senang seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) prodak yang di pikirkan terhadap kinerja (hasil) yang di harapkan”.

menghasilkan sesuatu yang nyaman secara rohani, bukan hanya nyaman karena di bayangkan atau di harapkan. Puas atau tidak puas bukanlah merupakan emosi melainkan sesuatu hasil evaluasi dari emosi

Metode penelitian

Penelitian manajemen pemasaran. Penelitian ini menganalisis hubungan pengaruh peningkatan biaya pembayaran terhadap kepuasan konsumen berdasarkan tingkat penjelasan yang ingin di hasilkan untuk menjawab permasalahan, maka jenis penelitian ini tergolong penelitian deskriptif yaitu, penelitian yang bertujuan untuk membuat deskripsi, gambaran atau

lukisan secara sistematis sesuai dengan fakta, sifat, serta hubungan antara fenomena yang diteliti. Penelitian dengan metode deskriptif juga dimaksudkan untuk menjawab esensi dari objek penelitian ini. Sedangkan manfaat penggunaan penelitian deskriptif, selain untuk mengenali distribusi dan perilaku data yang dimiliki juga sebagai dasar pengambilan keputusan.

Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel

Dari masing-masing konsep, maka penulis mengemukakan definisi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel Bebas (X) Biaya

Biaya adalah : suatu pengorbanan sumber daya ekonomi yang digunakan untuk memperoleh barang atau jasa.

Dari pengertian di atas, maka menurut Amin (1993 : 7) biaya terdiri dari beberapa indikator sebagai berikut :

- a. Kualitas barang
- b. Harga yang terjangkau

2. Variabel Terikat (Y) Kepuasan

Kepuasan Konsumen adalah : perasaan senang atau kecewa yang berasal dari diri konsumen masing-masing terkait dengan apa

hasil pelayanan atau produk yang digunakan.

Dari pengertian di atas maka menurut Thji-tono (2007: 24) kepuasan konsumen terdiri dari indikator sebagai berikut :

- a. Ketepatan waktu
- b. Kesesuaian harapan
- c. Pelayanan pegawai atau staf

Teknik Analisis Data

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik analisis data Kuantitatif secara sederhana sering dikatakan sebagai penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data berupa angka. Data yang berupa angka tersebut kemudian diolah dan dianalisis untuk mendapatkan informasi ilmiah dibalik angka-angka tersebut ((Martono, 2010:19).

$$Y = a + bx$$

Dimana :

Y :kepuasan konsumen

a : konstanta

b : koefisien regresi

x : biaya pembayaran

Hasil dan Pembahasan

Sejarah singkat

Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Maluku Tenggara Barat, merupakan Badan Usaha Milik Daerah yang bergerak dibidang pelayanan air bersih, meliputi Kota Saumlaki dan Kecamatan Tanimbar Utara (Iarat).

Perusaan daerah ini beroperasi sejak 19 januari 2002 seiring dengan serah terima asset dari PDAM Maluku Tenggara ke Pemerintahan Kabupaten Maluku Ternggara Barat, dengan asset-aset yang ada pada Ibu Kota Kecamatan (IKK) saumlaki, Iarat, tepa dan wonleri.

Dasar Hukum Pendiri PDAM Kabupaten Maluku Tenggara Barat baru diperoleh pada bulan juli 2010 dengan peraturan Bupati Maluku Tenggara Barat Nomor 20 tahun 2010 tentang pembentukan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Maluku Tenggara Barat.

Tugas Pokok PDAM Kabupaten MTB adalah menyelenggarakan pengelolaan air minum untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek sosial, kesehatan dan pelayanan umum. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut PDAM

Kabupaten MTB mempunyai fungsi sebagai berikut

1. Melaksanakan pelayanan umum/jasa kepada masyarakat konsumen dalam penyediaan air bersih
2. Menyelenggarakan pemanfaatan umum yang dapat dirasakan oleh masyarakat.
3. Memupuk pendapatan umum pembiayaan kelangsungan hidup perusahaan dan pengembangan daerah.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode distribusi langsung (*direct distribution method*), yaitu dengan cara mendatangi secara langsung objek penelitian untuk menyerahkan kuisisioner dan mengumpulnya kembali setelah selang waktu yang telah ditentukan. Responden dalam penelitian ini yaitu para Konsumen PDAM di Kota Saumlaki Kabupaten Maluku Tenggara Barat.

Tabel 4.1 Sampel dan Tingkat Pembagian

N o	Keterang an	Juml ah	Persenta se
	Kuisione r	101	100%

Jumlah	101	100%
--------	-----	------

Sumber : Data Kuisioner diolah 2017.

Pendistribusian dan pengumpulan kuisioner berlangsung selama 3 Minggu terhitung mulai tanggal 1 Agustus sampai 20 Agustus 2017.

Jumlah kuisioner yang di distribusikan berjumlah 101 eksemplar. Kuisioner yang kembali berjumlah 101 eksemplar. Dari 101 eksemplar yang layak dianalisis dalam tabulasi data berjumlah 101 eksemplar. Jumlah sampel dan tingkat pengembaliannya dapat dilihat pada table 4

Tabel 4.2 Jumlah Sampel dan Tingkat Pengembalian

Kuisioner yang didistribusikan	101 eksemplar	100%
Kuisioner yang kembali	101 eksemplar	100%

Sumber : Data Kuisioner diolah 2017

Berdasarkan Hasil pengujian hipotesis menunjukan pengaruh Biaya Pembayaranber pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Dengan demikian, Biaya pembayaran dalam mencapai Kepuasan konsumen sangat ditentukan oleh Kualitas barang, , harga Yang di jangkau, , ketepatan waktu, kesesuaian, Pelayanan Pegawai. Hasil Vicki Taufik Nugraha((2016) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan

terhadap kepuasan konsumen pada PDAM Kota Bandung”, mengemukakan bahwa Kualitas Pelayanan mempengaruhi Kepuasan Konsumen dimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen adalah positif. Dengan demikian hasil penelitian dari peneliti tersebut juga mendukung hasil penelitian yang saya lakukan tentang Pengaruh Biaya Pembayaran Terhadap Kepuasan Konsumen berpengaruh secara signifikan namun secara koefisien determinasi ternyata rendah karena variabel ini hanya 16,2% yang di pengaruhi oleh variabel ini.

Kesimpulan

Setelah melakukan analisis dan pengujian hipoteis Pengaruh Biaya Pembayaran terhadap konsumenn, Berdasarkan hasil olahan data diatas menunjukan bahwa Indikator Variabel Biaya : Kualitas Barabang, harag di jangkau berpengaruh terhadap Kepuasan konsumen : Keseusian harapan, Pelayanan Pegawai, Ketetapan waktu,. Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa hipotesis pada penelitian ini menunjukan adanya pengaruh tingkat Biaya Pembayaran terhadap kepuasan konsumen pada PDAM di Saumlaki Kecamatan Tanimbar Selatan Kabupaten Maluku Tenggara Barat terbukti dengan

pemberlakuannya. Artinya bahwa data yang dibutuhkan sesuai dengan hipotesis yang diajukan.

Dalam uji secara Parsial dapat diketahui bahwa : Kepuasan konsumen dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu ($4.502 \geq 2.581$) hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel Biaya pembayaran berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma Buchari. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Edisi Revisi. Alfabeta. Bandung
- Amin 1993. *Manajemen produksi dan operasi* . Edisi 4, LPEF, UI. Jokjakarta
- Abdula 2016 :*analissi pengarug biaya produksi berdasarkan metode full cousting dalam menentukan harga jual produk lemari*
- Crow Al 2013. *Manajemen Pemasaran* . Nurcahaya. Yogyakarta
- Dharma Putra 2011 :*analisis kepuasan pelanggan perusahaan daerah air minum jembran*
- Dr. Riduwan, M.B.A.,M.P.D.*Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, Penerbit Alfabeta, cetakan kesembilan – februari 2003.
- Jadfar. 2005. *Manajemen Jasa* . Ciawi Bogor
- Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, edisi ketiga, Andi Offset. Yogyakarta, 2007
- Ghozali Imam 2006, *Aplikasi Multivaiate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit UNDIP.
- ImamGhozali. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler dan Keler.2007. *Manajemen pemasaran Jilit 1*. Ahli Bahasa oleh Benyamin Molan Edisi 12 .PT Indeks. Jakarta
- Lukman. S. 2013 :*Akuntansi Manajemen* . PT Indeks. Jakarta
- Nugraha. 2012, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan konsumen di PDAM Bandung*
- Nurlela 2016 *Akutansi Biaya*. Jilid 1. Graha Ilmu. Jakarta
- Nurlela. 2007. *Akuntansi Biaya Teori dan Aplikasi*. Graha Ilmu. Yogyakarta
- Olifer 2006. *Manajemen Perbank*
- Supriyono 2000. *Perencanaan dan pengendalian biaya serta pembuatan keputusan*. BPFE. Yokyakarta
- Sugiyono, 2005, *Statistik Untuk Penelitian*, CV. Alfabeta: Bandung.Nugraha 2012. :*pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di PDAM Bandung*
- Tijptono 2007 .*Manajemen Jasa*. Edisi kedua, Yokyakarta
- Umar 2002. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen Usein* . Jakarta
- Wijono 2000. *Manajemen mutu pelayanan*. Airlangga. Universitas Surabaya

*MIPA Fakultas MIPA, Universitas Negeri
Yogyakarta.*

*Zakaria dan Rizki Yati. Analisa Sosiologi
tentang Anak Putus Sekolah di Desa
Merah Mege Kecamatan Atu Lintang
Kabupaten Aceh Tengah. Universitas
Syiah Kuala. 5*