

## Analisis kualitas pelayanan dengan pendekatan Service Triangle di PT. Thames PAM Jaya Customer Center Pulomas

Muchlis Sobana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=75004&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Tugas pokok PAM Jaya adalah menyediakan dan mendistribusikan air yang memenuhi syarat-syarat kesehatan serta memberikan pelayanan yang baik yang dapat memuaskan pelanggan maupun calon pelanggan sesuai prinsip-prinsip ekonomi perusahaan. Sejak tanggal 1 Februari 1997 dikelola oleh dua mitra swasta, di bagian timur Jakarta oleh PT. Thames Pam Jaya dan di bagian barat Jakarta oleh PT. Pam Lyonnaise Jaya dengan masa kontrak 25 (dua puluh lima) tahun. Dengan harapan selama masa kontrak 100 % penduduk DKI Jakarta dapat terlayani air bersih, disamping itu dalam jangka waktu sepuluh tahun pertama dapat membuat portable water yaitu air yang dapat langsung diminum. Yang paling diinginkan oleh sebuah perusahaan adalah bagaimana caranya membangun loyalitas pelanggan yang kuat. Pelanggan yang merasa puas dengan produk dan jasa yang diberikan dengan sendirinya akan memiliki loyalitas yang diinginkan. Hal ini, yang perlu secara terus-menerus diupayakan oleh PAM Jaya dengan kedua mitra swasta-nya karena warga DKI Jakarta yang dapat menikmati air bersih dari PAM Jaya baru sekitar 53,13 %.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan PT. Thames Pam Jaya khususnya di Unit Customer Center Pulomas dengan menggunakan konsep Service Triangle melalui tiga dimensinya yaitu strategy, system, dan people. Dan ingin mengetahui seberapa kuat hubungan antara dimensi Service Triangle: strategy, system, dan people dengan kualitas pelayanan.

Sukses tidaknya suatu out put pelayanan yang berkualitas harus bertumpu pada tiga elemen yakni strategi pelayanan itu sendiri, sistem pelayanan yang dibangun oleh perusahaan, dan petugas layanan sebagai pendukung sistem pelayanan dalam perusahaan. Ketiganya saling terkait satu sama lain dan direkatkan oleh budaya perusahaan yang diarahkan pada kebutuhan dan keinginan pelanggan (Albercht dan Zemke,1985:39).

Jenis metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif, pelaksanaan penelitiannya menggunakan metode survey dan instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Data yang dikumpulkan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan menyebarkan 60 set pertanyaan tertulis (questioner) secara acak kepada pelanggan PT. Thames Pam Jaya Customer Center Pulomas. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui penelusuran berbagai kepustakaan dan dokumentasi. Proses analisis data yang terkumpul dari kuesioner menggunakan hitungan statistik deskriptif dan multiple regression dibantu program SPSS.10 for Windows.

Hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa penerima layanan menilai bahwa kinerja PT. Thames Pam Jaya Unit Customer Center Pulomas masih kurang baik yakni hanya 53,6 % yang sudah merasa puas, selebihnya 42,6 % baru merasa cukup puas, dan sisanya 3,8 % masih merasa tidak puas. Hasil analisis uji

multiple regression, menunjukkan bahwa memang benar terbukti dimensi strategy, system, dan people memiliki pengaruh positif yang sangat signifikansi terhadap kualitas pelayanan. Dan dimensi people yang paling besar pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan dibanding dimensi strategy dan system. Hal ini berarti jika strategi dan system pelayanan diperbaiki, serta kemampuan sumber daya manusianya ditingkatkan maka kualitas pelayanan kepada konsumen diharapkan bisa menjadi baik

Hasil penelitian ini secara akademis bermanfaat bagi berbagai pihak di lingkungan PT. Thames Pam Jaya khususnya unit Customer Center Pulomas untuk dijadikan sebagai bahan kajian/referensi dalam melakukan penelitian lanjutan, namun dalam cakupan unit analisis yang lebih luas dan komperhensif. Secara praktis diharapkan menjadi masukan bagi PT. Thames Pam Jaya khususnya Unit Customer Center Pulomas dalam menyusun strategi pengambilan keputusan mengenai peningkatan kualitas pelayanan dan kinerjanya dengan memperhatikan dimensi dan aspek-aspek kualitas pelayanan yang dianggap penting oleh stakeholder-nya.