ANALISIS KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENANGGAPI KELUHAN PELANGGAN DI PDAM TIRTA KHAYANGAN KOTA SUNGAI PENUH

Bukhari Mualim STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh

Email:

bukharimuallim@gmail.com

ABSTRACT

Competence of Human Resources at the PDAM Tirta Khayangan office, Sungai Penuh city. Responding to customer complaints has not been fully implemented in accordance with the duties and functions of employees due to limited funds and the number of personnel they have. PDAM Tirta Khyangan Sungai Penuh is required to continue to improve the competence of human resources in responding to customer complaints as well as the approaches that should be developed to address increasing challenges faced in the field. In Kota Sungai Penuh a qualitative approach where data is obtained through interviews, from the results of the study it is known that many customers complain about recording meters, dirty water and many others. From the analysis applied, it can be concluded that the customers of PDAM Tirta Khayangan Sungai Penuh are expected to provide fast, precise and efficient service and overcome the obstacles that exist in customer complaints.

Keywords: Competence of Human Resources at.

ABSTRAK

Kompetensi Sumber Daya Manusia di Kantor PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh. Dalam menanggapi keluhan pelanggan belum sepenuhnya terlaksana sesuai dengan tugas dan fungsi karyawan yang diakibatkan keterbatasan dana maupun jumlah personil yang dimiliki. PDAM Tirta Khyangan Sungai Penuh dituntut terus memperbaiki kompetensi sumber daya manusia dalam menanggapi keluhan pelanggan serta pendekatan yang seharusnya dikembangkan untuk menyikapi meningkatkan tantangan yang dihadapi di lapangan. Di Kota Sungai Penuh pendekatan kualitatif dimana data diperoleh melalui wawancara, dari hasil peneltian diketahui bahwa masih banyak pelanggan mengeluh tentang pencatatan meter, air kotor dan masih banyak lainnya. Dari analisis yang diterapkan dapat diimpulkan bahwa

pelanggan PDAM Tirta Khayangan Sungai Penuh diharapkan memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan efisien dan mengatasi kendala yang ada pada keluhan pelanggan.

Kata Kunci : Kompetensi, Sumber Daya Manusia.

I. PENDAHULUAN

Peranan sumber daya manusia sangat penting dalam suatu perusahaan, sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang ikut terlibat secara langsung dalam menjalankan kegiatan perusahaan dan berperan penting dalam meningkatkan kompetensi perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sumber daya manusia sangat penting karena jika sumber daya dalam suatu perusahaan tidak baik maka perusahaan akan sulit untuk mencapai tujuan perusahaan.

Perkembangan dan pertumbuhan perusahaan mempersyaratkan ketersediaan sumber daya manusia yang andal. Upaya menyediakan sumber daya tersebut dapat diperoleh melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang berkualifikasi menurut kebutuhan perusahaan dapat diperoleh melalui program pelatihan dan pengembangan karyawan. Pelatihan dan pengembangan karyawan merupakan faktor yang mendorong tercapainya kompetensi karyawan sehingga dapat memberikan kinerja terbaik pada perusahaan. Perusahaan perlu mengidentifikasi kebutuhan organisasi sehingga perusahaan dapat menerapkan jenis program pelatihan dan pengembangan yang akan diberikan kepada individu dalam organisasi. Kesesuaian kebutuhan organisasi dan tugas dengan program pelatihan dan pengembangan karyawan akan mendukung peningkatan kompetensi karyawan. Penyesuaian diri terhadap lingkungan kerja, menyelaraskan kemampuan diri terhadap perkembangan teknologi dan perkembangan regulasi dalam dunia usaha merupakan sasaran dari pelatihan dan pengembangan karyawan, sehingga karyawan kompeten dalam menjalankan tugas-tugasnya.

Berdasarkan Undang — Undang Nomor 5 tahun 1962 kehadiran Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. Perusahaan ini memiliki aktivitas mulai dari mengumpulkan, mengelola, menjernihkan hingga mendistribusikan air yang layak konsumsi bagi seluruh lapisan lapisan masyarakat. Sehingga dengan adanya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di setiap Kota, kebutuhan akan air bersih yang memenuhi syarat — syarat kesehatan mampu tercukupi

Sebagai satu – satunya perusahaan yang menyediakan produksi air bersih untuk Kota Sungai Penuh dan sekitarnya, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Khayangan Sungai Penuh pun tak jarang mengalami berbagai macam keluhan pelanggan. Banyak pelanggan yang mengadukan permasalahan mengenai air yang tidak keluar, kebocoran pipa dan stand angka meter yang berbeda.

Penanganan keluhan pelanggan yang tepat merupakan salah satu hal yang sangat penting, dengan ini maka perusahaan dapat meningkatkan kinerja pelayanan publiknya dan mampu mempertahankan loyalitas pelanggan bahkan meningkatkan jumlah pelanggan demi keberlangsungan hidup perusahaan tersebut. Adanya penanganan keluhan pelanggan dengan baik, perusahaan dapat menghindari ancaman – ancaman dari luar karena perusahaan mampu memberdayakan seluruh sumber daya yang dimiliki secara efektif dan efisien

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) selalu memberikan pelayanan prima dengan menyelenggarakan hubungan yang baik dengan pelanggan melalui penyediaan informasi yang akurat serta penanganan pengaduan yang mudah dan cepat yang mengutamakan kepuasan pelanggan, serta senantiasa melakukan perbaikan yang berkesinambungan. Permasalahan tentang keluhan pelanggan yang sering diterima dan harus ditangani dengn komunikasi efektif oleh *costumer service* diantaranya, pelanggan merasa pemakaian air yang digunakan tidak sesuai angka meter yang tiap bulan dipantau petugas *cater* (pencatat meter).

II. METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yaitu suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelediki suatu fenomena sosial dan masalah manusia.

Menurut Sugiyono (2017, hlm. 8) mengatakan bahwa: "Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting); disebut juga sebagai metode etnographi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk atropologi budaya; disebut sebagai metode kualitatif, karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif".

III. HASIL PENELITIAN

Dalam Melakukan suatu kegiatan pribadi maupun organisasi perlu adanya suatu analisis yang matang sesuai dengan tujuan yang akan diharapkan, dan sesuai pula dengan keadaan dilapangan serta sesuai pula dengan kebutuhan yang ril, begitu pula dengan kantor PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh. Karena sumber saya manusia sangatlah penting untuk kemajuan salah satu organisasi pemerintah maupun organisasi swast, dengan adanya sumber daya manusia yang ada, maka organisasi atau perusahaan lebih kokoh lagi kedepannya, hal ini bisa dibuktikan sebagaimana suatu perusahaan atau organisasi tersebut tidak ada analisis yang baik dan matang, sehingga apa yang diusulkan dan diperbuat akan sia - sia, mudah - mudahan kedepan kantor PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh bisa menjadi tauladan, menjadi contoh di sekian banyak kantor PDAM di Provinsi Jambi ini. Perusahaan harus dapat menyusun program pengembangan sumber daya manusia secara cermat dan terarah agar pengembangan sumber daya manusia dapat dilaksanakan dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak M. K Fu'adi, SST, Kabag Administrasi dan Keuangan kantor PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh mengatakan :

"Kalau Analisis Kompetensi Sumber Daya Manusia PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh itu belum sepenuhnya berjalan, alasannya kare kurangnya kualitas profesionalisme sumber daya karyawan dan pemberdayaan Sumber Daya Manusia yang tidak sesuai kompetensinya".

Hasil wawancara diatas menyatakan bahwa Sumber Daya Manusia PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh belum maksimal, karena belum sesuai dengan kenyataan yang diharapkan. Sedangkan bapak M. K Fu'adi, SST, Kabag Administrasi dan Keuangan kantor PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh mengatakan :

"Menurut pendapat saya bahwa Analisis Kompetensi Sumber Daya Manusia di kantor ini sudah membaik dibandingkan tahun - tahun sebelumnya. Sebab bila dibandingkan dengan tahun - tahun sebelumnya sudah cukup banyak terlaksana kegiatan - kegiatan di luar kantor, seperti mendengar langsung keluhan apa saja yang dialami pelanggan."

Dalam melaksanakan Sumber Daya Manusia pada sebuah Kantor, Intasnsi atau peusahaan haruslah ada perubahan untuk kedepannya. Begitu juga halnya dengan Sumber Daya Manusia di Kantor PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh.

Adapun langkah - langkah untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh menurut Ibu Dewi Setyawati, SE, Staf Kasubsi Hublang Kantor PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh adalah :

"Meningkatkan fasilitas untuk mempermudah pekerjaan, dalam artian suatu Instansi, Kantor atau Perusahaan itu harus dapat memberikan fasilitas yang diperlukan oleh seseorang karyawan/i untuk mempermudah pekerjaannya selama masih diambang batas kewajarannya dalam melaksanakan tugas pokoknya masing - masing."

Maksud dari wawancara diatas adalah dalam melaksanakan tugas perlunya akan fasilitas yang baik untuk mempermudah suatu pekerjaan, sebab bila fasilitas yang dipergunakan minim maka hasil yang akan diperolehpun akan demikian.

Berdasarkan jawaban dari pertanyaan ataupun wawancara yang diberikan kepada informan bahwa upaya - upaya untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia di Kantor PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh adalah dengan memberikan fasilitas kepada bawahan agar lebih mudah dalam bertugas, melaksanakan program suksesi, memberikan pelatihan yang lebih baik dan memberikan pembinaan kepada karyawan/i. Langkah inilah yang harus dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia di Kantor PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh.

Penetapan indikator tersebut diperlukan sebagai pedoman dan alat untuk mengukur keberhasilan tercapainya sasaran melalui strategi yang dipilih. Idikator tersebut harus memiliki besaran target yang akan dicapai. Realisasi pencapaian terget indikator digunakan sebagai bahan pertangung jawaban pencapaian sasaran sebagai bahan perbaikan maupun peningkatan pelaksanaan strategi pencapaian sasaran yang telah diilih.

IV. SIMPULAN

1. Kompetensi Sumber Daya Manusia di Kantor PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh belum sepenuhnya terlaksana sesuai dengan tugas dan fungsi karyawan/i. Sedangkan Kompetensi karyawan/i di Kantor PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh ini belum mencapai sesuai dengan tugas dan fungsi yang diharapkan yang diakibatkan keterbatasan dana maupun jumlah personil yang dimiliki. PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh dituntut untuk terus memperbaiki kompetensi dalam sumber daya manusia serta pendekatan yang seharusnya dikembangkan untuk menyikapi meningkatkan tantangan yang dihadapi di lapangan.

Qawwam : The Leader's Writing Volume 1, No. 1, 30 Juni 2020

- 2. Kendala kendala yang dihadapi Kantor PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh dalam meningkatkan Kompetensi Sumber Daya Manusia antara lain:
 - a) Kurangnya kerjasama antara pimpinan dan bawahan dalam melaksanakan tugasnya baik di kantor maupun dilapangan.
 - b) Kurangnya rasa tanggung jawab akan tugas untuk menanggapi keluhan pelanggan yang diemban di Kantor PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh.
 - c) Penempatan karyawan/i yang tidak sesuai dengan keahliannya sehingga menimbulkan kekeliruan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Diucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penulisan jurnal ini, sehingga jurnal ini dapat diselesaikan dengan baik. Dan juga terima kasih kepada penglola jurnal Qawwam, sehingga bisa dipublikasan di OJS Qawwam.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Boulter et al. (dalam Rosidah, 2003:11),

Gomes, 2003, Manajemen Sumber Daya Manusia, Yogyakarta: Penerbit Andi.

(Gordon dalam Sutrisno, 2010: 204):

Pebi Julianto. 2018. Pengaruh Pengetahuan dan Keterampilan Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Mtsn Model Sungai Penuh. E Jurnal Administrasi Nusantara. Sungai Penuh.

Hadari Nawawi, *Perencanaan Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2003),

Hadari Nawawi, 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk bisnis yang kompetitif, Yogyakarta: Penerbit PT. BPFE.

Hutapea dan Thoha (2008:28)

Pebi Julianto. 2018. Pengaruh Sistem Kearsipan Terhadap Efisiensi Kerja Pada koantor Camat Air Hangat Kabupaten Kerinci. E Jurnal Administrasi Nusantara. Sungai Penuh.

Https://www.seputarpengetahuan.co.id/2017/06/15-pengertian-kompetensi-menurut-para-ahli-jenis-manfaat-lengkap.html#Stephen-Robbin_200738.

- Pebi Julianto. 2019. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai pada Puskesmas di kecamatan Depati VII Kabupaten Kerinci. E Jurnal Administrasi Nusantara. Sungai Penuh.
- Prof. Dr. Sugiyono, 2017, Metode Penelitian Administrasi, Bandung: Penerbit Alfabeta Band
- Spencer, M.Lyle and Spencer, M.Signe, Competence at Work: Models for Superrior Performance, (New York: John Wily & Son, Inc, 1993),

Spencer dan Spencer (dalam Wibowo, 2007:96)

Pebi Julianto. 2014. Evaluasi Pelaksanaan Program Satu milyar Satu kecamatan (Samisake) di kecamatan Depati Tujuh Kabupaten Kerinci Provinsi jambi tahun 2014. OSF Preprints. Jakarta.

Stephen P. Robbins, Management, Concept and Practice, (New Jersey: Prentice Hall, 1984),

Sadarmayanti (2008:126)

Veithzal Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2004),