

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENERAPAN SISTEM ANTRIAN DALAM MENINGKATKAN  
KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM  
(PDAM)  
KOTA MAKASSAR**

**AHMAD ZULAHYAR**

**105720 4260 13**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
**MAKASSAR**  
**2018**

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENERAPAN SISTEM ANTRIAN DALAM MENINGKATKAN  
KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM  
(PDAM)  
KOTA MAKASSAR**

**AHMAD ZULAHYAR**

**105720 4260 13**

**Untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi  
pada Jurusan Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIFERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
MAKASSAR  
2017**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Judul Penelitian : **Analisis Penerapan Sistem Antrian Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar**

Nama Mahasiswa : **AHMAD ZULAHYAR**

Stambuk : 105720426013

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa Skripsi ini telah diperiksa dan diujikan di depan Tim Penguji Skripsi Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, Pada Hari Sabtu, 03 Februari 2018.

Makassar, Februari 2018

**Menyetujui,**

Pembimbing I

**Drs. Asdi, MM**  
**NIDN : 0026126103**

Pembimbing II

**Irwan Abdullah, S.Sos, MM**  
**NIDN : 0903117501**

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis**

  
**Ismail Rasulong, SE.MM**  
**NBM : 903078**

**Ketua Jurusan Manajemen**

  
**Moh. Aris Pasigai, SE.MM**  
**NBM : 10 934 85**



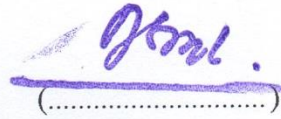
## PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini telah di sahkan oleh panitia ujian skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar dengan Surat Keputusan Universitas Muhammadiyah Makassar dengan No. 0001 /2018 Tahun 1439 H/2018 M yang di pertahankan di depan tim penguji pada hari Sabtu, 3 Februari 2018 M/17 Jumadil Awal 1439 H sebagai persyaratan guna memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi** pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 19 Jumadil Awal 1439 H.  
05 Februari 2018 M

Panitia Ujian :

Pengawasan Umum : Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE, MM  
(Rektor Unismuh Makassar)

  
(.....)

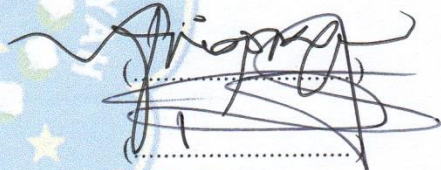
Ketua : Ismail Rasulong, SE, MM.  
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)

  
(.....)

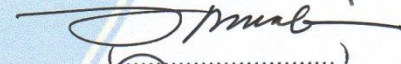
Sekretaris : Drs. H. Sultan Sarda, MM  
(WD I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)

  
(.....)

Penguji : 1. Moh. Aris Pasigai, SE, MM.

  
(.....)

2. Dr. Hj. Ruliaty, MM.

  
(.....)

3. Asriati, SE., M.Si.

  
(.....)

4. Ismail Badollahi, SE, M.Si. Ak.

  
(.....)

Disahkan Oleh,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Makassar

  
**Ismail Rasulong, SE, MM.**  
NBM : 903 078

## **MOTTO**

Jika sekarang bisa,

Mengapa harus menunggu nanti

## **PERSEMBAHAN**

Bismillahirrahmanirrahim

Kupersembahkan Untuk Ibunda dan Ayahanda Tercinta,  
Yang Senantiasa Berpeluh Keringat, Dalam Ikhtiar Penuh Keikhlasan.

Sujud Baktiku Semoga Senantiasa

Membawa Hikmah dan Limpahan Berkah

Walaupun Yakin Do,a & Jasamu Takkan Mungkin Terbalaskan.

## **PERNYATAAN KEASLIAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : AHMAD ZULAHYAR

Stambuk : 105720426013

Jurusan/Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul :

**Analisis Penerapan Sistem Antran Dalam Meningkatkan  
Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah  
Air Minum (PDAM) Kota Makassar.**

Adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 80).

Makassar, Februari 2018

Yang membuat pernyataan,

AHMAD ZULAHYAR



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah Rabbal ‘almin, segala puji syukur hanya ditujukan kepada Allah SWT atas limpahan kesehatan dan kekuatan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Analisis Penerapan Sistem Antrian Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar”. Tak lupa penulis haturkan shalawat dan salam atas junjungan kepada Rasulullah Muhammad SAW, kepada keluarganya, sahabat-sahabatnya, dan para pengikutnya yang mengikuti sunnahnya hingga akhir zaman. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana strata 1 (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Dalam proses penulisan sampai terselesaikannya skripsi ini, penulis tentunya menghadapi berbagai hambatan. Namun, berkat bimbingan, motivasi, bantuan, dan sumbangan pemikiran dari berbagai pihak, segala hambatan dan tantangan yang dihadapi penulis dapat teratasi. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat penulis menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Drs. Asdi, MM serta Bapak Irwan Abdullah, S.Sos.MM masing-masing selaku pembimbing 1 dan pembimbing 2, yang telah meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan arahan, petunjuk dan motivasi kepada penulis hingga selesainya skripsi ini. Penghargaan dan

ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada pihak yang bersangkutan di antaranya:

1. Kepada bapak Dr. H. Abd Rahman Rahim, SE.,MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Kepada bapak Ismail Rasulong, SE.,MM selaku Dekan beserta staf tata usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Kepada bapak Moh. Aris Pasigai, SE.MM selaku Ketua Jurusan Manajemen dan seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Terima kasih kepada Ibu Darsianty Tajuddin, SH selaku sekretaris pimpinan serta seluruh pegawai pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar yang bersedia untuk mengizinkan penulis melakukan penelitian.
5. Terima kasih kepada seluruh teman-teman di kelas Manajemen 4 atas do'a dan dukungannya.
6. Terima kasih kepada teman-teman pejuang skripsi atas dukungan dan masukannya, yang rela datang pagi pulang malam selama bimbingan skripsi masing-masing.
7. Kepada kedua orang tua serta kakak dan adik yang tersayang terima kasih atas do'a dan dukungan moril maupun materil selama penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuh hati, mengingat kemampuan penulis dalam menyusun skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, segala tegur sapa dan kritik yang sifatnya konstruktif sangat membantu kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya kepada Allah SWT penulis panjatkan semoga bantuan dari semua pihak bernilai ibadah di sisi-Nya, AamiinYa Rabbal 'Alamin.

Makassar, Februari 2018

Ahmad Zulahyar

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>MOTTO</b> .....	v
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>ABSTRAK</b> .....	xi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. RumusanMasalah.....	2
C. TujuanPenelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Manajemen Operasional .....	4
1. Pengertian Manajemen Operasional .....	4

2. Tujuan Dan Ruang Lingkup Manajemen Operasional .....	5
B. Jasa (Service) .....	6
1. Pengertian Jasa .....	6
2. Karakteristik Jasa .....	7
C. Pelayanan .....	7
1. Pengertian Pelayanan .....	7
2. Karakteristik Pelayanan .....	8
3. Kualitas Pelayanan .....	9
D. Antrian Dan Model-Model Antrian .....	11
1. Pengertian Antrian .....	11
2. Model-Model Antrian .....	12
E. Kepuasan Pelanggan .....	15
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	15
2. Faktor-Faktor Yang Menentukan Kepuasan Pelanggan .....	16
3. Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	17
F. Penelitian Terdahulu .....	18
G. Kerangka Pikir .....	20
H. Hipotesis .....	21

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

A. Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	23
B. Variabel Dan Defenisi Operasional Variabel .....	23
C. Metode Pengumpulan Data .....	23

D. Jenis Dan Sumber Data .....	24
E. Responden .....	24
F. Metode Analisis Data .....	25

#### **BAB IV : GAMBARAN UMUM PDAM KOTA MAKASSAR**

A. Sejarah Perusahaan.....	26
B. Visi dan Misi Organisasi .....	29
C. Struktur Organisasi dan Job Description .....	30
D. Kegiatan Usaha .....	33

#### **BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....	35
1. Karakteristik Informan Penelitian .....	35
2. Deskripsi Hasil Penelitian .....	36
B. Pembahasan .....	39

#### **BAB VI : PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	42
B. Saran .....	43

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**



## **DAFTAR TABEL**

1. Tabel Jumlah Pelanggan PDAM Kota Makassar ..... 34
2. Tabel Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Pekerjaan ..... 36

## **DAFTAR GAMBAR**

1. Gambar Model Antrian.....	12
2. Gambar Skema Kerangka pikir .....	22
3. Gambar Struktur Organisasi .....	30

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Lampiran 1 Kisi- Kisi Instrumen Penelitian Pengamatan (Observasi)
2. Lampiran 3 Kisi – Kisi Instrumen Penelitian Wawancara
3. Lampiran 4 Pedoman Wawancara
4. Lampiran 5 Transkrip Hasil Wawancara
5. Surat Keputusan Pengangkatan Dosen Pembimbing Skripsi
6. Surat Permohonan Penelitian
7. Surat Balasan Permohonan Izin Penelitian
8. Buku Kontrol Bimbingan Skripsi
9. Biodata Diri

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan Salah satu aset dari perusahaan daerah yang bergerak dalam bidang penyediaan sarana dan prasarana air bersih yang berkualitas. Secara umum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) mempunyai misi yang tidak sama dengan perusahaan lain, hal ini disebabkan karena sebagai perusahaan daerah PDAM tidak hanya berorientasi pada keuntungan (*Profit*) semata, namun Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) juga dituntut mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Setiap perusahaan yang menginginkan untuk tetap eksis dipasar harus senantiasa memperhatikan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas bukan hanya akan melakukan pembelian secara berulang (*re purchases*) akan tetapi juga mampu mendatangkan pelanggan baru (*new customer*) melalui *word of mouth*. Oleh karena itu perlu kiranya perusahaan mempertahankan kepuasan pelanggan melalui peningkatan kualitas pelayanan yang baik.

Objek dalam penelitian ini adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar yang terletak di jalan. Dr. Sam Ratulangi No. 03 Makassar. Ada beberapa alasan dalam pemilihan objek penelitian yaitu Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar merupakan perusahaan publik yang yang mempunyai peranan penting dalam menyediakan air bersih bagi masyarakat, selain itu Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar juga berperan khusus dalam menyumbang aset daerah bagi

pemerintah kota Makassar. dan memberi sumbangan aset bagi negara pada umumnya. Demikian dapat dijelaskan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar mempunyai peranan yang sangat besar bagi masyarakat sehingga menarik untuk dilakukan penelitian pada perusahaan tersebut.

Banyaknya Jumlah pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar membuat perusahaan harus terus meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menjaga kualitas pelayanan maupun kepercayaan pelanggan untuk mencapai visi dan misi perusahaan. Namun salah satu masalah yang sering dijumpai yaitu adanya antrian pelanggan yang cukup panjang dan seringkali tidak teratur. Jika hal ini tidak segera ditangani, maka akan menjadi suatu masalah yang serius bagi pihak perusahaan karena dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Manajemen Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, seperti diterapkannya sistem antrian untuk mempermudah pelayanan pelanggan dalam pembayaran.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penelitian ini mengambil judul **“Analisis Penerapan Sistem Antrian Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Air Minum (PDAM) Kota Makassar”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, masalah yang dirumuskan yaitu:

Apakah dengan menerapkan sistem antrian dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar.?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan penelitian yaitu:

Untuk mengetahui bagaimana penerapan sistem antrian yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar.

## **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan akan mempunyai manfaat sebagai berikut :

1. Sebagai bahan pertimbangan bagi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Sebagai bahan informasi dan masukan bagi karyawan untuk menambah pengetahuan mengenai sistem antrian.
3. Sebagai bahan referensi atau pembanding bagi peneliti berikutnya yang relevan dengan penelitian ini.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Manajemen Operasional**

##### **1. Pengertian Manajemen Operasional**

Proses menghasilkan produk dan jasa pada semua organisasi bisnis membutuhkan teknik dan metode tertentu agar proses produksi maupun pelayanan dapat berjalan efisien dan efektif. Disiplin ilmu yang mempelajari segala macam hal mengenai proses produksi dan pelayanan ini dikenal dengan nama manajemen operasi. Beberapa definisi dan pendapat mengenai manajemen operasional antara lain :

Heizer dan Render (2005:4) dalam Rusdiana (2014:18) menjelaskan bahwa: “Manajemen Operasi (*Operation Management*) adalah serangkaian kegiatan yang menghasilkan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah input menjadi output”.

Lebih lanjut Eddy Herjanto (2003:2) dalam Rudiana (2014:18) mengemukakan bahwa : ”Manajemen operasional adalah sebagai proses yang secara berkesinambungan dan efektif menggunakan fungsi-fungsi manajemen untuk mengintegrasikan berbagai sumber daya secara efisien dalam rangka mencapai tujuan”.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen operasional merupakan serangkaian proses dalam menciptakan barang, jasa, atau kegiatan yang

mengubah bentuk dengan menciptakan atau menambah manfaat suatu barang atau jasa yang akan digunakan untuk memenuhi kebutuhan manusia .

## **2. Tujuan Dan Ruang Lingkup Manajemen Operasional**

### **a. Tujuan Manajemen Operasional**

Terdapat beberapa tujuan dalam manajemen operasional (Zulian Yamit,2003) dalam Rudiana (2014:22) adapun tujuan dari sistem manajemen operasional yaitu :

- 1) Mempunyai tujuan menghasilkan barang dan jasa, yaitu sesuai dengan hal-hal yang telah direncanakan sebelum proses produksi dimulai.
- 2) Mempunyai kegiatan proses transformasi, yaitu memproduksi atau mengatur produksi barang dan jasa dalam jumlah kualitas, harga, waktu serta tempat tertentu sesuai dengan kebutuhan.
- 3) Adanya mekanisme yang mengendalikan pengoperasian, yaitu menciptakan beberapa jenis nilai tambah, sehingga keluarannya lebih berharga bagi konsumen daripada jumlah masukannya.

Tujuan manajemen operasional tidak akan dapat capai apabila tidak dilakukan upaya untuk mencapainya, dan upaya tersebut akan berjalan lancar apabila diatur secara sistematis, terencana dan di ikuti dengan pengawasan yang tepat.

### **b. Ruang Lingkup Manajemen Operasional**

Ruang lingkup manajemen operasional memiliki beberapa aspek, Rudiana (2014:23). Untuk lebih jelasnya aspek tersebut diuraikan sebagai berikut:

- 1) Aspek struktural, yaitu aspek yang memperlihatkan konfigurasi komponen yang membangun sistem manajemen operasi dan interaksinya satu sama lain.

- 2) Aspek fungsional, yaitu aspek yang berkaitan dengan manajemen serta organisasi komponen struktural ataupun interaksinya mulai dari perencanaan, penerapan, pengendalian, dan perbaikan agar diperoleh kinerja optimum.
- 3) Aspek lingkungan, memberikan dimensi lain pada sistem manajemen operasi yang berupa pentingnyamemperhatikan perkembangan dan kecenderungan yang terjadi diluar sistem.

Ketiga aspek dan komponen-komponennya tersebut diatas agar dapat berjalan dengan baik perlu **planning, organizing, directing, coordinating, controlling** (*Management Process*).

## **B. Manajemen Jasa**

### **1. Pengertian Jasa**

Jasa sering di pandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata jasa itu sendiri mempunyai banyak arti, dari mulai pelayanan personal sampai jasa sebagai suatu produk.

Menurut Valarie A. Zethaml and Mary J. Bitner (1996) dalam Rambat Lupiyoadi (2001:5) menyatakan bahwa :

”Jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau kontruksi, yang biasanya di konsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah (seperti misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan, kesehatan) atau pemecahan atas masalah yang dihadapi konsumen”.

Sedangkan Menurut Kotler (1994) dalam Rambat Lupiyoadi (2001:6) mengatakan bahwa :

“Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lainnya, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak”.

Dari defenisi diatas, tampak bahwa didalam jasa selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dan pemberi jasa meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadari. Jasa juga bukan merupakan barang, jasa adalah sesuatu proses atau aktivitas, dan aktivitas-aktivitas tersebut tidak terwujud.

## **2. Karakteristik Jasa**

Jasa memiliki karakteristik yang berbeda dengan barang (produk fisik). Menurut Griffin (1996) dalam Rambat Lupiyoadi (2001:6) tiga karakteristik jasa yaitu sebagai berikut:

- a. ***Intangibility*** (tidak berwujud). Jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar atau dicium sebelum jasa itu di beli. Nilai penting dari hal ini adalah nilai tidak berwujud yang dialami konsumen dalam bentuk kenikmatan, kepuasan, atau rasa aman.
- b. ***Unstorability***. Jasa tidak mengenal persediaan atau penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan. Karakteristik ini disebut juga tidak dapat (***inseparability***) dipisahkan mengingat pada umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan.
- c. ***Customization***. Jasa juga sering kali di desain khusus untuk kebutuhan pelanggan sebagaimana pada jasa asuransi dan kesehatan.

## **C. Pelayanan**

### **1. Pengertian Pelayanan**

Istilah dan konsep pelayanan banyak ditemui dalam berbagai aspek kehidupan manusia dewasa ini. Keragaman istilah dan konsep pelayanan menandakan ketertarikan para ahli untuk memberikan kontribusi terhadap perkembangan konsep pelayanan itu sendiri. Beberapa ahli mendefinisikan pengertian pelayanan sebagai berikut :

- a. Amir (2005:11) mengungkapkan bahwa “Pelayanan adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun”.
- b. Soegito (2007:152) mengemukakan bahwa “Pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat memberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.”

Dari pendapat diatas dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan pada hakekatnya bersifat tidak teraba untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dalam pencapaian tujuan organisasi. Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan yang menghasilkan jasa penjualan produk atau lainnya.

## **2. Karakteristik Pelayanan**

Pada dasarnya cukup banyak karakteristik suatu pelayanan dimana karakteristik suatu pelayanan mempunyai kekuatan untuk memengaruhi tingkat kepuasan dan penampilan kerja karyawan. Hal ini dapat dilihat pada berbagai perumusan karakteristik yang dibuat oleh para ahli.

Simamora (2001:175) membagi karakteristik pelayanan menjadi empat dengan uraian sebagai berikut :

a. ***Intangibility*** (tidak berwujud)

Layanan yang bersifat ***intangibility*** artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium, dan didengar sebelum dibeli. Seseorang tidak dapat menilai hasil dari layanan sebelum ia menikmatinya sendiri. Untuk mengurangi ketidakpastian, pembeli akan mencari tanda atau bukti dari kualitas jasa tersebut.

b. ***Inseparability*** (tidak terpisahkan)

Layanan biasanya dijual terlebih dahulu baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Jika seseorang melakukan layanan maka penyediannya adalah bagian dari layanan. Karena klien juga hadir pada saat layanan itu dilakukan, interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran layanan.

c. ***Variability*** (bervariasi)

Layanan sangat bersifat variabel karena merupakan ***nonstandardized output***, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan dan dimana layanan tersebut dihasilkan.

d. ***Perishability*** (mudah lenyap)

Layanan merupakan komoditas yang tidak dapat tahan lama dan tidak dapat disimpan. Sehingga dapat dikatakan bahwa jasa dihasilkan pada saat ada permintaan akan jasa tersebut dan permintaan ini tidak dapat ditunda.

### 3. **Kualitas Pelayanan**



Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan suatu perusahaan. Pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan. Penilaian kualitas pelayanan menurut konsumen didasari pada 5 indikator yaitu: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Kelima indikator tersebut dijadikan 5 dimensi untuk mengukur dan menilai suatu kualitas pelayanan, yaitu:

- a. ***Tangibles***, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
- b. ***Reliability***, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- c. ***Responsivenees***, atau daya tanggap yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

- d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik pula bagi perusahaan karena akan menjadi pelanggan yang royal dan memberikan keuntungan bagi perusahaan.

## **D. Antrian dan Model – Model Antrian**

### **1. Pengertian Antrian**

Menunggu adalah bagian dari hidup setiap orang. Banyak sekali contoh yang bisa menegaskan hal ini. Menunggu lampu merah berganti hijau di perempatan jalan; menunggu pemborong renovasi rumah yang tak kunjung datang untuk memperbaiki genteng dan gypsum padahal air hujan sudah merembes kemana-mana; menunggu giliran membayar belanja di konter pasar swalayan; menunggu seorang mengangkat dan menjawab telepon kita; menunggu hari gajian dan seterusnya.

Dalam hal ini, Fandy Tjiptono (2008:157) mengemukakan bahwa "Antrian adalah sejumlah pelanggan yang sedang menunggu giliran dilayani oleh satu atau lebih penyedia layanan".

Sedangkan Menurut Heizer dan Render (2005:418): "Antrian adalah orang-orang atau barang dalam barisan yang sedang menunggu untuk dilayani".

Antrian tidak harus berupa barisan fisik para individu didepan penyedia jasa; namun, bisa pula terdiri atas para mahasiswa yang sedang duduk mengakses internet atau database online kampus di lab, kantin, lobby, atau sekitar *hotspot areas* di kampus, atau penelpon yang sedang dalam status '*on hold*'. Kendati bentuk antrian yang sering di jumpai adalah orang yang sedang 'berbaris' di depan konter pembayaran pasar swalayan, penjualan tiket bioskop, dan *teller* bank.

## **2. Model – Model Antrian**

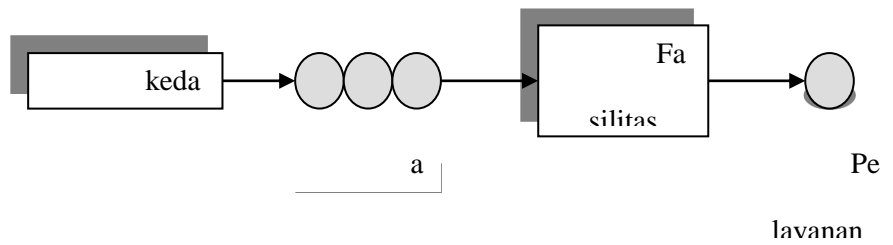
Model-model antrian didasarkan atas asumsi-asumsi probabilitas matematikal tentang berapa banyak langganan yang membutuhkan untuk dilayani dan bagaimana dan kapan mereka akan datang untuk di layani pada suatu fasilitas pelayanan. Model-model ini di rancang untuk memperkirakan berapa banyak langganan menunggu dalam garis, kepanjangan garis tunggu, seberapa sibuk fasilitas-fasilitas pelayanan, dan apa yang akan terjadi bila waktu pelayanan atau pola kedatangan (permintaan pelayanan) berubah. Adapun Model-model antrian adalah sebagai berikut:

### **a. Satu saluran, satu tahap (*single channel, single phase*)**

*Single Channel* berarti bahwa hanya ada satu jalur untuk memasuki sistem pelayanan atau ada satu pelayanan. *Single phase* menunjukkan bahwa hanya ada

satu stasiun pelayanan sehingga yang telah menerima pelayanan dapat langsung keluar dari sistem antrian.

- Satu saluran, satu tahap (*single channel, single phase*)



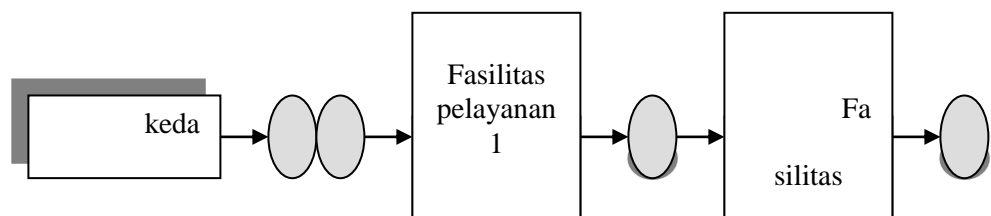
**Gambar 1.** Model Antrian Satu Saluran, Satu Tahap  
 Sumber: *Manajemen Operasi*, Schroeder (1997:161)

- b. Satu saluran, banyak tahap (*single channel, multiphase*)

Model ini memiliki satu jalur pelayanan sehingga disebut *Single Channel*.

Istilah *Multi Phase* menunjukkan ada dua atau lebih pelayanan yang dilaksanakan secara berurutan. Setelah menerima pelayanan maka individu tidak bisa meninggalkan area pelayanan karena masih ada pelayanan lain yang harus dilakukan agar sempurna. Setelah pelayanan yang diberikan sempurna baru dapat meninggalkan area pelayanan.

- Satu saluran, banyak tahap (*single channel, multiphase*)

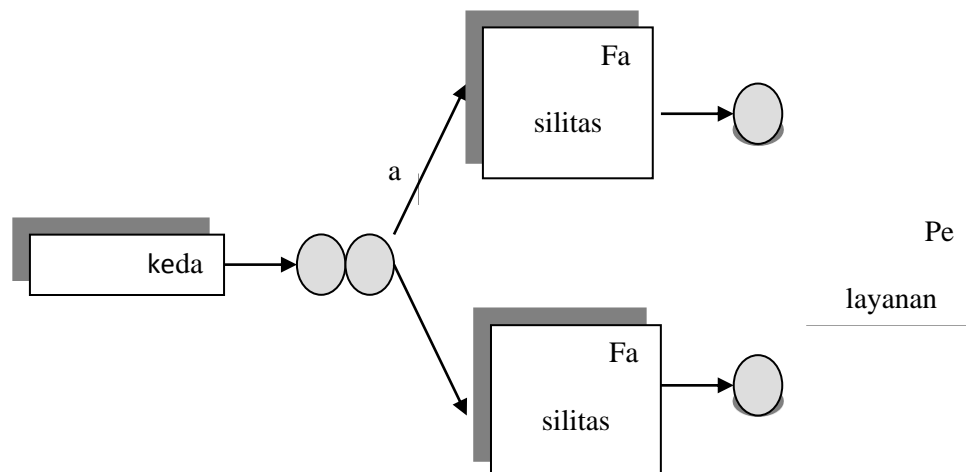


**Gambar 2.** Satu Saluran, Banyak Tahap  
Sumber: *Manajemen Operasi*, Schroeder (1997:161)

c. Banyak saluran, satu tahap (*multichannel, single phase*)

Sistem *Multi Channel Single Phase* terjadi ketika dua atau lebih fasilitas pelayanan dialiri oleh antrian tunggal. Sistem ini memiliki lebih dari satu jalur pelayanan atau fasilitas pelayanan sedangkan sistem pelayanannya hanya ada satu *phase*.

- Banyak saluran, satu tahap (*multichannel, single phase*)



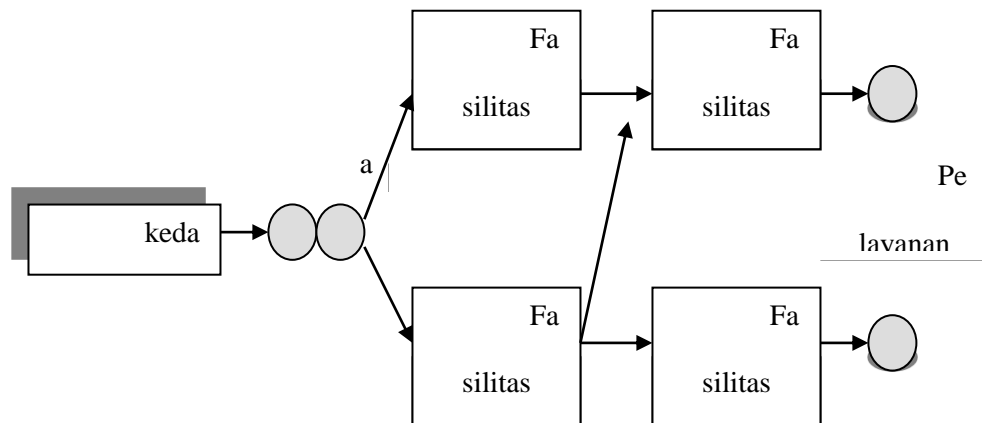
**Gambar 3.** Banyak Saluran, Satu Tahap

Sumber: *Manajemen Operasi*, Schroeder (1997:161)

d. Banyak saluran, banyak tahap (*multichannel, multiphase*)

Setiap sistem ini mempunyai beberapa fasilitas pelayanan pada setiap tahap, sehingga lebih dari satu individu dapat dilayani pada suatu waktu. Pada umumnya jaringan ini terlalu kompleks untuk dianalisis dengan teori antrian.

- Banyak saluran, banyak tahap (*multichannel, multiphase*)



**Gambar 4.** Banyak Saluran, Banyak Tahap  
Sumber: *Manajemen Operasi*, Schroeder (1997:161)

## E. Kepuasan Pelanggan

### 1. Pengertian Kepuasan Pelanggan



Kepuasan pelanggan telah menjelma menjadi kosa kata wajib bagi setiap organisasi bisnis dan nirlaba, konsultan bisnis, peneliti pemasaran, eksekutif bisnis dan dalam konteks tertentu, para birokrat dan politisi.

Adapun pengertian kepuasan pelanggan menurut Fornel (1992) dalam Fandy Tjiptono (2008:169) bahwa: "Kepuasan pelanggan adalah evaluasi purnabeli keseluruhan yang membandingkan persepsi terhadap kinerja produk dengan ekspektasi pra-pembelian".

Sedangkan menurut Kotler (2004) dalam Fandy Tjiptono (2008:169): "Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya".

Dari pembahasan tersebut diatas mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan pikiran/keyakinan pelanggan tentang apa yang ditunjukkan dengan pengambilan keputusan untuk membeli rutin secara teratur atas suatu produk barang/jasa.

## **2. Faktor-Faktor Yang Menentukan Kepuasan Pelanggan**

Dalam menciptakan kepuasan bagi para pelanggannya perusahaan perlu memperhatikan kualitas pelayanan, namun juga perlu diketahui bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Untuk lebih jelasnya Kotler (1997) dalam Rambat Lupiyoadi (2001:158) menguraikan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menentukan [kepuasan konsumen](#) ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan antara lain :

- a. Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosional, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial atau self esteem yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.
- d. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
- e. Biaya, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan atas produk akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Hal ini ditunjukkan pelanggan setelah terjadi proses pembelian (*postpurchase action*). Apabila pelanggan merasa puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali. Pelanggan yang puas juga cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap produk dan jasa kepada orang lain.

### **3. Mengukur Kepuasan Pelanggan**

Memantau serta mengukur kepuasan pelanggan sudah menjadi hal yang esensial bagi setiap perusahaan. Karena dengan langkah tersebut perusahaan dapat memberikan masukan dan umpan balik bagi pengembangan serta implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan.

Lebih lanjut Fandy Tjiptono (2008:175) mengemukakan beberapa metode yang dapat digunakan dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, diantaranya :

a. Sistem keluhan dan saran

Organisasi yang berpusat pelanggan (*Customer Centered*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan. Informasi-informasi ini dapat memberikan ide-ide cemerlang bagi perusahaan dan memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

b. *Ghost shopping (mystery shopping)*

Salah satu bentuk observasi partisipatoris yang memakai jasa orang-orang yang menyamar sebagai pelanggan perusahaan dan pesaing sembari mengamati secara rinci aspek-aspek layanan dan kualitas produk.

c. *Lost customer analysis*

Menghubungi dan mewawancarai para pelanggan yang telah beralih pemasok dalam rangka memahami penyebabnya dan melakukan perbaikan layanan.

d. Survei kepuasan pelanggan

Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survai, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung. Perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

Karena saat ini teknik pengukuran kepuasan masih terus menerus mengalami perkembangan, ini mengakibatkan belum ada kesepakatan tentang bagaimana cara mengukur tingkat kepuasan pelanggan.

Oleh karena itu, terdapat banyak variasi teknik pengukuran tingkat kepuasan pelanggan baik dari yang [sederhana](#) sampai yang sangat kompleks. Tinggal bagaimana kebutuhan dan keakuratan yang akan dibutuhkan oleh perusahaan untuk mengukur kepuasan pelanggan.

#### **F. Penelitian Terdahulu**

Peneliti terdahulu yang di jadikan acuan dan pembandingan dalam penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Prita Ayu Setiyandari (2005) dengan judul : “Analisis perbandingan kepuasan nasabah pada sistem antrian teller bank, menggunakan nomor dan tanpa nomor studi pada bank bni cabang unpad bandung”.  
Persamaan penelitian: “Adapun persamaan dalam penelitian yang dilakukan Prita Ayu Setiyandari (2005) dengan peneliti yaitu sama-sama membahas tentang sistem antrian dan kepuasan nasabah/pelanggan”.  
Perbedaan penelitian : “Adapun perbedaan dalam penelitian

yang dilakukan Prita Ayu Setiyandari (2005) yaitu menggunakan analisis kualitatif dan kuantitatif sedangkan peneliti menggunakan analisis deskriptif”.

2. Okky Nurrisa (2016) dengan judul : “Analisis sistem antrian dan tingkat kepuasan pasien pada pelayanan poli spesialis kandungan rumah sakit islam jemursari surabaya ”. Persamaan Penelitian : “Adapun persamaan dalam penelitian yang dilakukan Okky Nurrisa (2016) dengan peneliti yaitu sama-sama membahas tentang sistem antrian dan kepuasan pasien/pelanggan”. Perbedaaan penelitian : “Adapun perbedaan dalam penelitian yang dilakukan Okky Nurrisa (2016) yaitu menggunakan Gap Analisis. Sedangkan peneliti menggunakan analisis Deskriptif”.
3. Rismala Hertyaswuri (2015) dengan judul : “Hubungan waktu tunggu antrian loket bpjs terhadap kepuasan pasien bpjs rawat jalan di rumah sakit bethesda yogyakarta”. Persamaan penelitian : “Adapun persamaan dalam penelitian yang dilakukan Rismala Hertyaswuri (2015) yaitu sama-sama membahas antrian dan kepuasan Pelanggan/Pasien”. Perbedaan Penelitian : “Adapun perbedaan dalam penelitian yang dilakukan Rismala Hertyaswuri (2015) yaitu menggunakan analisis univariate dan analisis bivariate sedangkan peneliti menggunakan analisis deskriptif”.

Ketiga peneliti terdahulu diatas representatif untuk menganalisis penerapan sistem antrian dalam meningkatkan kepuasan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar.

## **G. Kerangka Pikir**

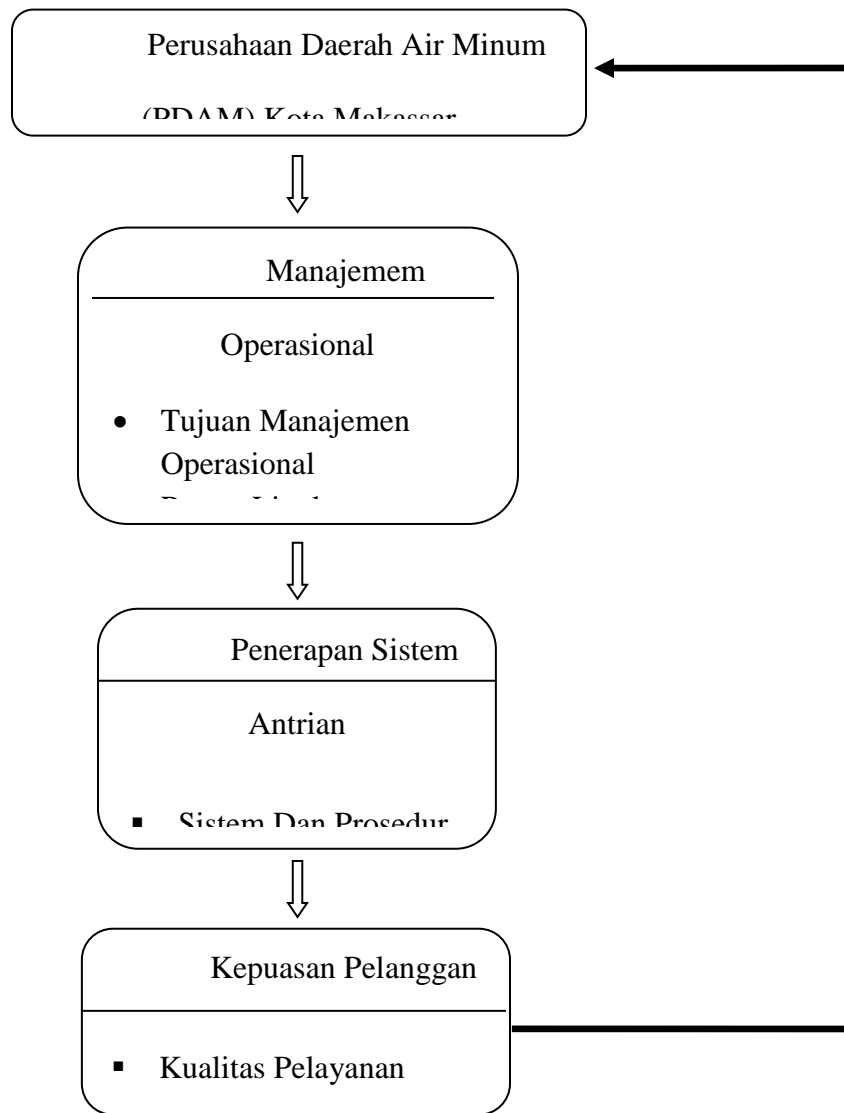
Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar adalah perusahaan daerah yang berada di jalan Dr. Sam Ratulangi No. 03 Makassar. yang bergerak dalam perindustriasi air bersih. Hal ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan air masyarakat pada saat ini dan pada masa yang akan datang.

Kegiatan operasional Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar merupakan salah satu kegiatan yang bergerak di bidang jasa yang meliputi berbagai kegiatan seperti pada bagian pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar, Banyaknya pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan terkadang menyebabkan antrian yang panjang khususnya pada bagian pembayaran tagihan air.

Sistem antrian digunakan untuk memberikan gambaran keteraturan pelayanan dalam proses antrian. Melalui penerapan sistem ini, maka kejadian dalam antrian dapat dijadikan suatu pemodelan sebagai penunjang dalam pengambilan keputusan dan penambahan fasilitas layanan atau sebagai upaya untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Semua kegiatan yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum PDAM pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas pelayanan yang diterima dan yang diharapkan.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dibuat suatu kerangka pikir bahwa penerapan sistem antrian dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Adapun skema kerangka pikir penelitian ini sebagai berikut :



**Gambar 5. Skema Kerangka Pikir**



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi Dan Waktu Penelitian**

Adapun yang menjadi lokasi penelitian yakni pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar yang beralamat di jalan Dr. Sam Ratulangi No. 3 Makassar. Sedangkan waktu penelitian ini diperkirakan dalam jangka waktu kurang lebih dua bulan yang berlangsung dari bulan April s/d Mei 2017.

#### **B. Variabel Dan Definisi Operasional Variabel**

Defenisi operasional variabel digunakan agar tidak menimbulkan penafsiran ganda yaitu dengan memberikan batasan-batasan terhadap variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Penerapan sistem antrian adalah bagaimana dan sejauh mana model dan sistem yang digunakan oleh pihak manajemen Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar sebagai upaya untuk mengatur dan mengelolah antrian dalam rangka memberikan pelayanan.
2. Kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan dan kinerja atau hasil yang dirasakan pelanggan atas pelayanan yang diberikan pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar.

#### **C. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang di lakukan dalam penelitian ini adalah :

1. Pengamatan (*Observation*), yaitu melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk mengamati penerapan sistem antrian. Pengamatan yang dilakukan oleh peneliti yaitu menggunakan instrumen berupa format observasi untuk mengukur bagaimana penerapan sistem antrian oleh pegawai bagian pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar.
2. Wawancara (*interview*), yaitu pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari pegawai bagian pelayanan, disamping itu wawancara ini juga dilakukan kepada pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar.
3. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data dengan cara mencatat data dan informasi yang dianggap relevan dengan variabel penelitian. Seperti saran dan keluhan pelanggan, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar.

#### **D. Jenis Dan Sumber Data**

Adapun Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh peneliti. Data ini diperoleh melalui pengamatan (*observation*), wawancara (*interview*), dan dokumentasi pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar.

#### **E. Responden**

Dalam penelitian ini yang akan menjadi responden adalah pelanggan yang telah lama berlangganan dengan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar. Dengan asumsi bahwa pelanggan yang lama tersebut telah mampu memberikan tanggapan mengenai sistem penerapan antrian.

## **F. Metode Analisis Data**

Untuk membahas masalah dalam penelitian ini penulis akan menggunakan metode analisis Deskriptif Kualitatif. Deskriptif Kualitatif adalah teknik analisis data yang digunakan untuk menganalisis dengan mendeskriptifkan data atau menggambarkan data dan informasi tentang variabel yang di teliti.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM PDAM KOTA MAKASSAR

#### A. Sejarah Perusahaan

Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar, terus menerus mengalami perkembangan melalui tahap demi tahap dalam lintasan sejarah yang cukup panjang, berawal pada tahun 1924 dengan dibangun Instalasi Pengolahan Air (IPA) I Ratulangi oleh pemerintah Hindia Belanda dengan nama **Waterleidjding Bedrijf** kapasitas produksi terpasang 50 l/d, kemudian pada jaman pendudukan Jepang tahun 1937 ditingkatkan menjadi 100 l/d, Air baku diambil dari Sungai Jeneberang terletak 7 km disebelah selatan kota, dipompa melalui saluran tertutup ke Instalasi Ratulangi. Kemudian Tahun 1974 berubah menjadi Dinas Air Minum Kota Madya Ujung Pandang. Seiring dengan usianya IPA Ratulangi berangsur-angsur mengalami penurunan kapasitas produksi.

*Instalasi Pengolahan Air I Ratulangi*

*Jl. DR. Ratulangi No. 3*

*Dibangun sejak tahun 1924 oleh Belanda*

*Kapasitas produksi terpasang 50 l/d*

*Intake Sungguminasa Kab. Gowa*

*Sumber Air Baku: Sungai Jeneberang.*

Tahun 1976 perubahan status PDAM, dari Dinas Air Minum menjadi Perusahaan Air Minum Kodya Ujung Pandang sesuai dengan Perda No. 21/P/II/1976, dengan kapasitas produksi terpasang PDAM turun menjadi 50 l/d, disebabkan karena usia.

*Instalasi Pengolahan Air II Panaikang*

*Jl. Urip Somohardjo No. 442335*

*Kapasitas produksi terpasang 1000 l/d*

*Intake : Jl. Abdullah Dg. Sirua*

*Sumber Air Baku : Sungai Lekopanccing Kab. Maros*

*Melayani Zone di daerah Makassar :1,2,11,12,17,24,25,26,27,29,30,31,32,*

*33,36,37,39,40,41,42*

*Ground Reservoir : 10.000 m<sup>3</sup>*

Untuk memenuhi kebutuhan air bagi penduduk Kota Makassar yang makin meningkat, maka pada tahun 1977 dibangun Instalasi Pengolahan Air (IPA) II Panaikang dengan kapasitas tahap pertama 500 l/d. Sumber Air baku diambil dari Bendung Lekopanccing Sungai Maros sejauh 29,6 Km dari Kota Makassar, kemudian tahun 1989 IPA Panaikang ditingkatkan kapasitasnya menjadi 1000 l/d.

*Instalasi Pengolahan Air III Antang*

*Jl. Antang Raya*

*Kapasitas produksi terpasang 90 l/d*

*Intake Sal. Air baku IPA II*

*Melayani Zone 34*

*Ground Reservoir : 106,5 m<sup>3</sup>*

Tahun 1985 melalui paket pembangunan Perum Perumnas dibangun Instalasi Pengolahan Air (IPA) III Antang dengan kapasitas awal 20 l/d, kemudian tahun 1992 dibangun IPA Antang 2 (dua) dengan demikian total kapasitas IPA Antang menjadi 40 l/d, dari 2 (dua) Instalasi Pengolahan Air.

Untuk memenuhi kebutuhan air bersih khususnya pada wilayah pelayanan IPA Antang dimana jumlah pelanggan terus bertambah, maka pada tahun 2003 PDAM Kota Makassar menambah kapasitas produksi IPA Antang dari 40 liter/d menjadi 90 liter/d.

*Instalasi Pengolahan Air IV Maccini Sombala*

*Kapasitas Produksi : Terpasang 200 l/d*

*Intake : Malengkeri*

*Sumber Air Baku : Sungai Jeneberang*

*Melayani Zone : 16,10*

*Ground Reservoir : 400 m<sup>3</sup>*

Tahun 1993 lewat paket bantuan hibah pemerintah pusat, dibangun Instalasi Pengolahan Air (IPA) IV Maccini Sombala kapasitas terpasang 200 l/, sumber air baku Sungai Jeneberang.

*Instalasi Pengolahan Air V Somba Opu*

*Jl. Poros Malino (Batang Kaluku) Kab. Gowa*

*Kapasitas produksi terpasang 1000 l/d*

*Intake Dam Bili-Bili*

*Sumber Air Baku : Dam Bili-Bili*

*Melayani Zone : 3,4,5,6,7,8,9,13,14,15,16,18,19,20,21,22,23,28,35,43,*

*Ground Reservoir : 12.000 m<sup>3</sup>*

## **B. Visi dan Misi Organisasi**

### 1. Visi

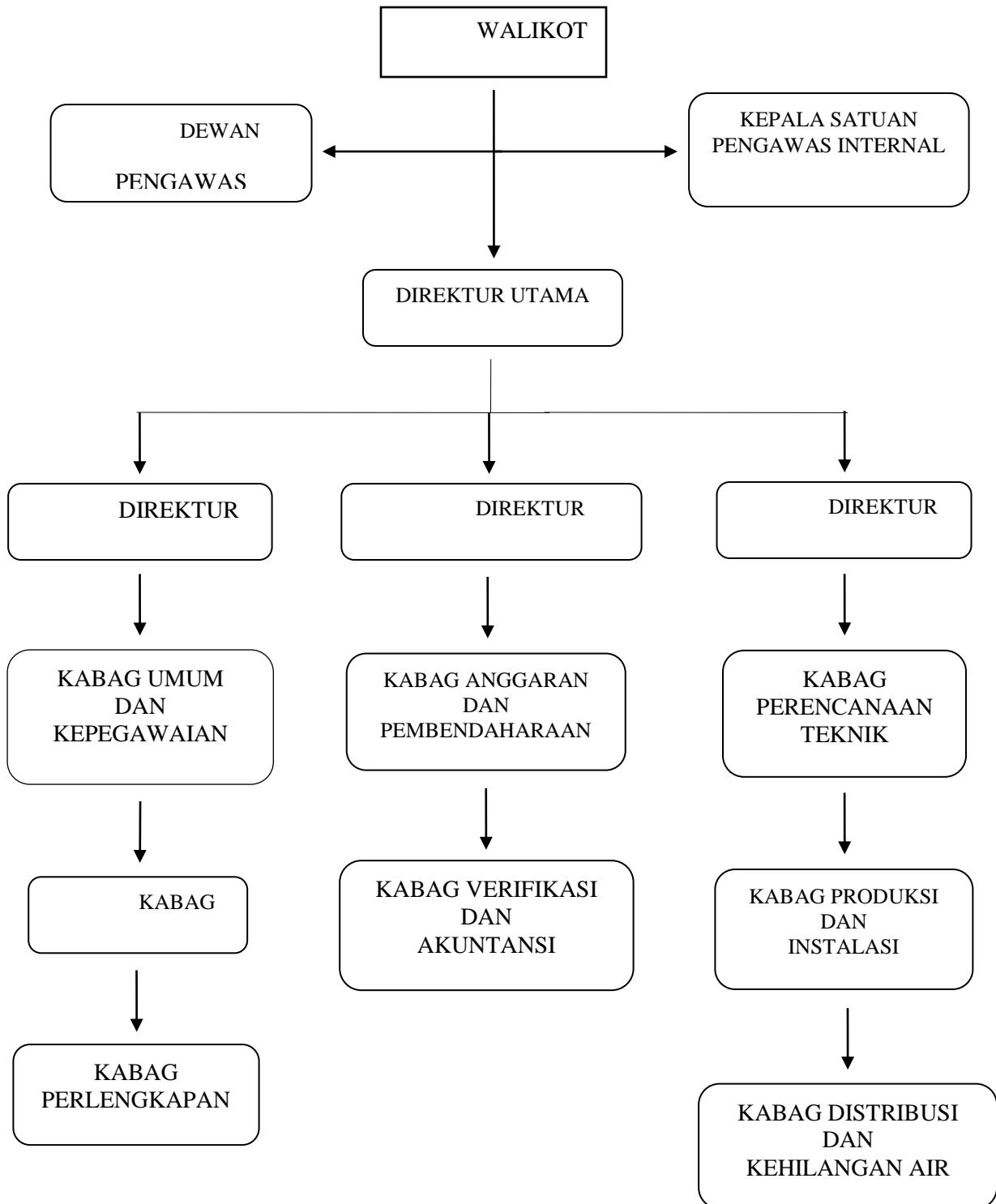
Menjadi Perusahaan Daerah Air Minum yang sehat , mewujudkan menjadi salah satu perusahaan air minum terbaik , mandiri dan professional dan berwawasan global.

### 2. Misi

- Memberikan pelayanan air minum sesuai standard kesehatan dengan tersedianya air baku yang optimal.
- Menyediakan air minum yang berkualitas , kuantitas dan kontinuitas.
- Memenuhi cakupan layanan air minum yang maksimal kepada masyarakat.
- Menjadikan perusahaan yang professional dengan sumber daya yang berkompetensi dan berdaya saing tinggi .
- Memenuhi kinerja keuangan yang mandiri dan produktifitas yang efisien dan efektif serta berdaya saing global .

### C. Struktur Organisasi dan Job Description

#### 1. Struktur Organisasi





## 2. Job Description

### a. Direksi

- 1) Menyusun perencanaan, melakukan koordinasi dan pengawasan seluruh kegiatan operasional PDAM.
- 2) Membina pegawai.
- 3) Mengurus dan mengelola kekayaan PDAM.
- 4) Menyelenggarakan administrasi umum dan keuangan.
- 5) Menyusun Rencana Strategis Bisnis 5 (lima) tahunan (*business plan/corporate plan*) yang disahkan oleh Kepada Daerah melalui usul Dewan Pengawas; menyusun dan menyampaikan Rencana Bisnis dan Anggaran Tahunan PDAM yang merupakan penjabaran tahunan dari Rencana Strategis Bisnis (*business plan/corporate plan*) kepada Kepala Daerah melalui Dewan Pengawas; dan
- 6) Menyusun dan menyampaikan laporan seluruh kegiatan PDAM.

### b. Bagian Umum Dan Kepegawaian :

- 1) menyusun rencana kerja pembinaan ketatausahaan, pengelolaan data elektronik, kearsipan, kerumahtanggan dan protocol/perjalanan tugas
- 2) menyiapkan bahan penyusunan rencana dan program pelaksanaan pengangkatan, pemindahan, pemberhentian, dan peningkatan kualitas melalui pendidikan dan pelatihan pegawai PDAM sesuai dengan norma, standard an prosedur yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan

- 3) pelaksanaan pembinaan mental, spiritual dan jasmani bagi pegawai dan keluarga
  - 4) pelaksanaan pembinaan kesehatan dan keselamatan kerja (k3)
  - 5) menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas
- c. Seksi pendayagunaan pegawai :
- 1) Menyusun rencana kerja sesuai tugas pokok dan fungsinya;
  - 2) Mempersiapkan data dalam rangka pendayagunaan pegawai meliputi perencanaan kebutuhan (*rekrutmen*), mutasi, pengembangan kompetensi dan pengembangan karier, peningkatan kinerja dan kesejahteraan, pembinaan kesehatan dan keselamatan kerja (K3) pegawai PDAM;
  - 3) Membuat buku induk pegawai, daftar, daftar urut kepangkatan (DUK), dan bezzeting, serta data lainnya dalam rangka pengembangan pegawai PDAM;
  - 4) Membuat buku kendali pegawai dan melaksanakan tugas pembinaan meliputi perpindahan/pengangkatan dalam jabatan, kenaikan pangkat, kenaikan gaji berkala, cuti dan pensiun, serta administrasi izin cerai/kawin pegawai PDAM;
  - 5) Membuat data pegawai untuk program pendidikan dan pelatihan, analisis jabatan serta pengelolaan administrasi penghargaan/tanda jasa, asuransi, uang duka, serta kesejahteraan lainnya;

- 6) Mempersiapkan data/bahan penyelesaian mengenai kedudukan hukum pegawai termasuk penyelesaian administrasi penjatuhan hukuman disiplin pegawai PDAM;
- 7) Menyelenggarakan tata usaha/arsip urusan kepegawaian PDAM;
- 8) Melaksanakan pembinaan anggota KORPRI serta pembinaan mental, spiritual, dan jasmani bagi pegawai dan keluarga PDAM;
- 9) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan;
- 10) Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas.

#### **D. Kegiatan Usaha**

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan badan usaha milik daerah (BUMD) yang memberikan jasa pelayanan dan menyelenggarakan kemanfaatan di bidang air minum. Aktivitas PDAM antara lain mengumpulkan, mengolah, dan menjernihkan hingga mendistribusikan air ke masyarakat/pelanggan.

Setelah sekian lama penyediaan air minum hanya oleh PDAM, sampai tahun 1997 dan puncaknya dengan terbitnya UU 7/2004 tentang Sumber Daya Air, dimana pada Pasal 9 dinyatakan bahwa **Hak Guna Usaha Air** dapat diberikan kepada perseorangan atau badan usaha dengan izin dari Pemerintah atau pemerintah daerah sesuai dengan kewenangannya. Pada Pasal 1 UU 7/2004 menyatakan bahwa **Hak Guna Usaha Air** adalah hak untuk memperoleh dan mengusahakan air.

Pasal 45 ayat (3) UU 7/2004 menyatakan bahwa Pengusahaan sumber daya air (selain sumber daya air permukaan yang meliputi satu wilayah sungai) dapat dilakukan oleh perseorangan, badan usaha, atau kerja sama antar badan usaha

berdasarkan izin pengusahaan dari Pemerintah atau pemerintah daerah sesuai dengan kewenangannya. Ayat ini dapat berupa badan usaha milik negara/badan usaha milik daerah (yang bukan badan usaha pengelola sumber daya air wilayah sungai), **badan usaha swasta**, dan koperasi.

**Tabel 1**

**Jumlah Pelanggan Tahun 2013 - 2017**

No	Tahun	Pelanggan Aktif	Pelanggan Non-Aktif
1	2013	160.439	19.776
2	2014	161.125	19.889
3	2015	162.003	19.992
4	2016	162.451	20.543
5	2017	163.000	21.371

Sumber: *Sub Bagian Distribusi Dan Kehilangan Air PDAM Kota Makassar*

## **BAB V**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

Pada bagian ini peneliti akan memaparkan fokus pada penelitian ini yaitu penerapan sistem antrian dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar. Dimana penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif.

Pada penelitian kualitatif peneliti dituntut dapat menggali data berdasarkan apa yang diucapkan, dirasakan, dan dilakukan oleh sumber data. Pada penelitian kualitatif peneliti bukan sebagaimana seharusnya apa yang dipikirkan oleh peneliti tetapi berdasarkan sebagaimana adanya yang terjadi di lapangan, yang dialami, dirasakan, dan dipikirkan oleh sumber data.

Dengan melakukan penelitian melalui pendekatan deskriptif maka peneliti harus memaparkan, menjelaskan, menggambarkan data yang telah diperoleh oleh peneliti melalui wawancara mendalam yang dilakukan dengan para informan.

#### **1. Karakteristik Informan Penelitian**

Jumlah informan dalam penelitian ini adalah 5 orang, berikut ini merupakan data pelanggan berdasarkan pekerjaan.

**Tabel 2.**

**Karakteristik Informan Berdasarkan Pekerjaan**

No	Nama	Pekerjaan
1	Wawan	PNS
2	Hasnawati	Ibu Rumah Tangga
3	Sopian	Pekerja Bangunan
4	Hasbullah	Pegawai Swasta
5	Herlina	PNS

Sumber : *Hasil Olah Data 2017*

Berdasarkan tabel 2 diatas. Menunjukkan bahwa dalam penelitian ini ada 5 orang informan yaitu pelanggan PDAM Kota Makassar, yang telah memiliki pengalaman atau telah merasakan pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kota Makassar.

Dari data informan di atas dapat di tarik suatu kesimpulan bahwa pelanggan yang membayar rekening air di PDAM Kota Makassar berdasarkan pekerjaan adalah pelanggan yang telah bekerja atau memiliki pekerjaan tetap.

**2. Deskripsi Hasil Penelitian**

Data dari hasil penelitian pada penelitian ini didapatkan melalui wawancara mendalam yang dilakukan oleh Peneliti pada kurun waktu bulan Mei 2017. Dimana informan yang melakukan wawancara mendalam adalah karyawan dan pelanggan PDAM Kota Makassar.

## 1. Deskripsi Wawancara

### a. Pelayanan Yang Diberikan Petugas Kasir PDAM Kota Makassar.

Berdasarkan wawancara mendalam yang dilakukan peneliti terhadap informan mengenai pelayanan yang diberikan petugas kasir PDAM Kota Makassar. Hasil wawancara mendalam yang dilakukan dengan Bapak Wawan, sebagai berikut:

“ Menurut saya kasir yang melayani pelanggan tersebut ramah-ramah, mereka selalu Tersenyum bila pelanggan datang untuk membayar rekening air dan tutur katanya Sopan serta enak untuk menjalin komunikasi dengan karyawan. Saya melihat ia Orangnya sabar dan selalu tenang dalam menghadapi masalah. “

*(wawancara pada hari senin, tanggal 1 mei 2017)*

Dengan substansi pertanyaan yang sama informan lain menjawab, sebagai berikut :

“Karyawannya ramah-ramah, suka tersenyum dan selalu sabar ketika melayani pelanggan yang sedang emosi”

*(wawancara pada hari senin, tanggal 1 mei 2017)*

Kemudian Peneliti lebih lanjut bertanya kepada informan, Apakah petugas kasir tidak membedakan pelanggan yang melakukan pembayaran? Bapak Wawan pun menjawab sebagai berikut:

“Pada saat saya datang membayar rekening air di loket, kasir melayani Saya sama saja dengan pelanggan yang lain. Kasir tidak ada membedakan antara Pelanggan yang satu dengan pelanggan yang lain. Di loket ini dilakukan sistem Antrian dimana pelanggan yang duluan datang maka dia akan dilayani terlebih dahulu. Jadi menurut saya pelayanan di loket ini telah berjalan dengan sama dan merata. “

*(wawancara pada hari senin, tanggal 1 mei 2017)*

Dengan substansi pertanyaan yang sama informan lain menjawab, sebagai berikut :

” Karyawan yang bertugas melayani pelanggan dalam pembayaran rekening air di loket utama Medan diperlakukan sama dan merata. Dimana karyawannya tidak membedakan antara pelanggan yang satu dengan pelanggan yang lain, jadi diskriminasi pelanggan tidak nampak.”

*(wawancara pada hari senin, tanggal 1 mei 2017)*

Lanjut peneliti menggali informasi tentang apakah Apakah pelayanannya sudah efektif ? Ibu Hasnawati pun menjawab sebagai berikut:

“Sewaktu saya datang untuk membayar rekening air di loket, karyawan sudah berada di tempat dan proses pelayanan dalam membayar rekening air cepat dan tepat waktu dan saya tidak menunggu lama.”

*(wawancara pada hari senin, tanggal 1 mei 2017)*

Dengan substansi pertanyaan yang sama informan lain menjawab, sebagai berikut :

“Cara kerja karyawan yang melayaninya sangat tepat dan singkat, karena bila data pelanggan tidak ditemukan maka karyawan lain membantu untuk mencarinya sehingga pelanggan tidak harus menunggu lama.”

*(wawancara pada hari senin, tanggal 1 mei 2017)*

Lebih lanjut peneliti kemudian menanyakan Apakah jika saat melakukan pembayaran tidak usah melakukan antrian dulu? Informan pun menjawab sebagai berikut:



“Saya rasa dengan adanya sistem antrian sebelum melakukan pembayaran itu sudah bagus karena tidak membuat petugas kasir terburu-buru dalam melakukan pelayanan. Jadi saya kurang setuju jika antrian itu tidak ada.”

(wawancara pada hari senin, tanggal 1 mei 2017)

Dengan substansi pertanyaan yang sama informan lain menjawab, sebagai berikut :

“Jelas saya tidak setuju, karena dengan adanya sistem antrian dapat lebih mempermudah dalam melakukan pembayaran, dan tentunya kita tidak akan berdesak-desakan ketika membayar rekening air.”

(wawancara pada hari senin, tanggal 1 mei 2017)

## **B. Pembahasan**

Hasil penelitian diatas merupakan proses penelitian lapangan yang telah dilakukan peneliti selama kurun waktu April s/d Juni 2017. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif tentang, bagaimana penerapan sistem antrian yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pada PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Kota Makassar.

### **1. Kinerja Sistem Antrian**

Jenis sistem antrian yang diberlakukan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar adalah jenis sistem antrian model *Single Channel Query System* atau model antrian jalur tunggal, dimana terdapat satu orang petugas untuk melayani pelanggan yang ingin melakukan pembayaran rekening air.

Waktu yang dibutuhkan oleh setiap petugas untuk melayani pelanggan yang satu dengan yang lainnya adalah bersifat *random* (acak). Dalam upaya

mempertahankan tingkat produktivitas dan kepuasan pelanggan pada proses pelayanan, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar menargetkan standar waktu pelayanan bagi setiap petugas kasir 5-10 menit untuk melayani setiap pelanggan yang ingin melakukan pembayaran rekening air.

## 2. Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Petugas Kasir

Berdasarkan analisis di atas dapat diketahui bahwa pelanggan cukup puas dengan pelayanan pada kasir pembayaran rekening. Hal ini memberikan gambaran bahwa kepuasan pelanggan telah diperhatikan, karena tidak lagi adanya pelanggan yang mengeluh dengan pelayanan yang di berikan. semua informan menyatakan bahwa unsur tersebut sangat penting untuk diperhatikan. Dan informan merasa puas dengan kondisi yang ada sekarang.

Pelayanan yang diberikan oleh PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Kota Makassar kepada pelanggan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Keterlibatan semua pihak mulai dari karyawan sampai dengan perangkat yang digunakan untuk melayani pelanggan menjadi penilaian tersendiri bagi pelanggan.

Kemampuan, dan keterampilan petugas kasir dalam memberikan pelayanan, kepedulian, keramahan, dan kesopanan, dan waktu yang dibutuhkan petugas kasir dalam melayani pelanggan. Menjadi hal penting yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Dari penelitian diatas tampak bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap penerapan sistem antrian dinilai dapat meningkatkan kepuasan. Saat melakukan pembayaran memiliki tingkat kepuasan sesuai yang di inginkan oleh pelanggan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja sistem antrian sudah berjalan dengan baik.

Begitu pula halnya dengan kemampuan petugas kasir atas keterampilan dalam memberikan pelayanan pembayaran rekening air, maka informan menilai kinerjanya sudah baik, mengindikasikan bahwa informan merasa puas.

Kepedulian petugas kasir pun menjadi salah satu unsur yang penting dalam memberikan kepuasan pelanggan. Kepedulian disini berarti adanya perhatian atau atensi terhadap kepentingan pelanggan, dan adanya daya tanggap (*responsive*) petugas kasir. Hal demikian didukung dengan adanya penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Prita Ayu Setiyandari (2005) yang mengatakan sebagai berikut :  
“Dengan diberlakukannya sistem antrian dapat memberikan kepuasan pada nasabah. Sehingga dapat dikatakan bahwa penerapan sistem antrian pada Bank BNI Cabang Unpad memberikan peningkatan kepuasan pada nasabah, kemampuan, keterampilan , dan lama waktu pelayanan juga menjadi hal yang dinilai pelanggan.

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan maka hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diberikan oleh PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Kota Makassar kepada pelanggan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Keterlibatan semua pihak mulai dari karyawan sampai dengan perangkat yang digunakan untuk melayani pelanggan menjadi penilaian tersendiri bagi pelanggan.
2. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap penerapan sistem antrian dinilai dapat meningkatkan kepuasan. Saat melakukan pembayaran memiliki tingkat kepuasan sesuai yang diinginkan oleh pelanggan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja sistem antrian sudah berjalan dengan baik.
3. Kemampuan, keterampilan, kepedulian keramahan, dan kesopanan petugas kasir dalam memberikan pelayanan, serta waktu yang dibutuhkan petugas kasir dalam melayani pelanggan. Menjadi hal penting yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

## **B. Saran**

Seorang peneliti harus mampu memberikan sesuatu yang berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan, instansi atau lembaga serta berbagai pihak yang berkaitan dengan penelitian ini, maka dari itu dalam hasil penelitian mengenai penerapan sistem antrian, peneliti menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Petugas kasir harus lebih meningkatkan lagi kemampuan dan pengetahuan tentang pelayanan untuk lebih meningkatkan lagi kepuasan dari pelanggan karena sangat tampak bahwa pelayanan kasir sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.
2. Bagi peneliti-peneliti berikutnya yang ingin mengadakan penelitian serupa, agar meneliti faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amir, M.Taufiq. (2005). *Dinamika Pemasaran : Jelajahi dan Rasakan*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Eddy Herjanto. (2003). *Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta : Grasindo
- Heizer, Jay dan Render, Barry. (2005). *Operation Management Buku 1 (Edisi Ketujuh)*. Salemba Empat, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001), “*Manajemen Pemasaran jasa (Edisi Pertama)*”. Salemba Empat, Jakarta.
- Rusdianan, A.H (2014), *Manajemen Operasi*. Bandung : Pustaka Setia.
- Simamora, Bilson. (2001). *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- Soegito, Eddy Soeryatno. (2007). *Marketing Research: Panduan bagi Manajer, Pemimpin Perusahaan Organisasi*. Elex Media Komputindo: Jakarta
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Manajement*. ANDI, Yogyakarta
- Yamit, Zulian. (2003) *Manajemen Produksi Dan Operasi (Edisi Kedua)*. Ekonisia, Yogyakarta.

# LAMP IRAN

## Lampiran 1

### KISI-KISI INSTRUMEN PENELITIAN PENGAMATAN (OBSERVASI)

No.	Variabel	Sub Variabel	Indikator
1.	Penerapan Sistem Antrian	Sistem Dan Prosedur Yang Diterapkan Dalam Antrian	Keteraturan Dalam Antrian
2.	Kepuasan Pelanggan	Pelayanan Loket Pembayaran	- Kualitas Pelayanan - Emosional / Kebanggaan



## Lampiran 2

### PEDOMAN PENGAMATAN (OBSERVASI)

Petunjuk : Beri Tanda Checklist ( √ ) Pada Kolom Yang Telah Disediakan

Terhadap Hasil Pengamatan Sesuai Dengan Option Jawaban :

No.	Variabel	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik
.1.	Implementasi Sistem Antrian Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar, Bisa Dikategorikan Baik ?			
.2.	Implementasi Sistem Antrian Memungkinkan Untuk Memberikan Pelayanan Secara Merata ?			
.3.	Implementasi Sistem Antrian Yang Digunakan, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar, Sudah Berjalan Sesuai Dengan Prosedure?			
.4.	Implementasi Pelayanan Yang Diberikan Bagian Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar Sudah Sesuai Dengan Keinginan Pelanggan?			
.5.	Implementasi Pegawai Sub Bagian Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar Telah Memahami Tingkat Kepuasan Pelanggan?			

### Lampiran 3

#### KISI-KISI INSTRUMEN PENELITIAN (WAWANCARA)

No.	Variabel	Sub Variabel	Indikator
1.	Penerapan Sistem Antrian	Keteraturan Dalam Antrian	Waktu Pelayanan
2.	Kepuasan Pelanggan	Kualitas Pelayanan	Kesesuaian Harapan Pelanggan

## **Lampiran 4**

### **PEDOMAN WAWANCARA**

Pembuka

- Pertanyaan : 1. Apakah anda pelanggan air PDAM Kota Makassar?  
2. Sudah berapa lama anda menjadi pelanggan PDAM Kota Makassar?  
3. Apakah anda selalu memilih kantor pdam sebagai tempat pembayaran rekening air?  
4. Apakah anda pernah melakukan pembayaran selain di kantor PDAM Kota Makassar?  
5. Apa alasan anda sehingga lebih memilih melakukan pembayaran air di loket kantor PDAM Kota Makassar?

Sub Variabel : Keteraturan Dalam Antrian

Indikator : Waktu Pelayanan

- Pertanyaan : 6. Bagaimana penilaian anda mengenai penerapan sistem antrian yang diterapkan oleh manajemen PDAM Kota Makassar ?  
7. Apakah sistem antrian yang diterapkan sudah efektif ditinjau dari segi keteraturan maupun dari segi efisiensi waktu antrian?

Sub Variabel : Kualitas Pelayanan

Indikator : Kesesuaian Harapan Pelanggan

- Pertanyaan : 8. Bagaimana menurut anda mengenai pelayanan yang diberikan sewaktu membayar rekening air di kasir loket pembayaran, apakah anda dilayani secara merata dan tidak diskriminatif ?  
9. Bagaimana penilaian dan kesan anda terhadap penerapan sistem antrian maupun kualitas pelayanan khususnya pelayanan pembayaran rekening air?  
10. apakah pelayanan yang anda harapkan sudah sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan PDAM Kota Makassar?

11. Kalau menurut anda sudah ada kesesuaian dengan pelayanan yang anda terima maka kesan anda dengan sistem antrian maupun kualitas pelayanan yang diberikan sehingga membuat anda merasa puas?

## Lampiran 5

### TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

Hasil Wawancara Tanggal 1 Mei 2017 Dengan Bapak Wawan,

Pelanggan PDAM Kota Makassar

Tentang Pelayanan Dalam Antrian Membayar Rekening Air

<b>Pelaku</b>	<b>Hasil Wawancara</b>
A	Assalamualaikum wr. Wb. Pak
W	<i>Iya, waalaikumsalam wr. Wb.</i>
A	Maaf pak, saya Ahmad Zulahyar mahasiswa dari unismuh makassar yang sedang melakukan penelitian disini!
W	<i>Iya dek, ada yang bisa saya bantu?</i>
A	Bisa perkenalkan nama dan pekerjaannya pak?
W	<i>Panggil saja Wawan dan bekerja sebagai guru dek.</i>
A	Terima kasih pak, langsung saja begini pak, saya membutuhkan informasi dari bapak! Apakah bisa pak?
W	<i>Oh, iya bisa dek</i>
A	Terima kasih pak, bisa di mulai wawancaranya pak?
W	<i>Iya, silahkan dek.</i>

A	<p>Begini pak, apakah bapak sering melakukan pembayaran rekening air disini dan mengapa lebih memilih membayar disini pak?</p>
W	<p><i>Kalau membayar air, saya selalu membayar disini dek, karena dari dulu saya memang selalu membayar disini dek!</i></p>
A	<p>Bagaimana menurut bapak mengenai pelayanan yang diberikan petugas kasir?</p>
W	<p><i>Menurut saya kasir yang melayani pelanggan tersebut ramah-ramah, mereka selalu Tersenyum bila pelanggan datang untuk membayar rekening air dan tutur katanya Sopan serta enak untuk menjalin komunikasi dengan karyawan. Saya melihat ia Orangnya sabar dan selalu tenang dalam menghadapi masalah.</i></p>
A	<p>Apakah petugas kasir tidak membedakan pelanggan yang melakukan pembayaran?</p>
W	<p><i>Pada saat saya datang membayar rekening air di loket, kasir melayani Saya sama saja dengan pelanggan yang lain. Kasir tidak ada membedakan antara Pelanggan yang satu dengan pelanggan yang lain. Di loket ini dilakukan sistem Antrian dimana pelanggan yang duluan datang maka dia akan dilayani terlebih dahulu. Jadi menurut saya pelayanan di loket ini telah berjalan dengan sama dan merata.</i></p>
A	<p>Apakah pelayanannya sudah efektif ?</p>
W	<p><i>Kasir yang bertugas melayani sangat disiplin dan pelayanan yang diberikan pun Berlangsung dengan tepat waktu. Jadi saya tidak terlalu lama menunggu proses Pembayaran rekening air di loket tersebut.</i></p>
A	<p>Apakah Bapak setuju jika saat melakukan pembayaran tidak usah melakukan antrian dulu? dan mengapa?</p>

W	<i>Saya rasa dengan adanya sistem antrian sebelum melakukan pembayaran itu sudah bagus karena tidak membuat petugas kasir terburu-buru dalam melakukan pelayanan. Jadi saya kurang setuju jika antrian itu tidak ada.</i>
A	Bagaimana penilaian bapak mengenai pelayanan yang diberikan ?
W	<i>Bagus, karena petugas kasir selalu memberikan informasi tetap terbuka kepada Semua pelanggan.</i>
A	Jadi bapak tidak memiliki keluhan dengan pelayanannya?
W	<i>Tidak ada, selama ini saya merasa nyaman saat melakukan pembayaran disini</i>
A	Kalau begitu terima kasih pak atas waktunya dan telah memberikan informasi sesuai dengan yang saya butuhkan.

## TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

Hasil Wawancara Tanggal 1 Mei 2017 Dengan Ibu Hasnawati,

Pelanggan PDAM Kota Makassar

Tentang Pelayanan Dalam Antrian Membayar Rekening Air

<b>Pelaku</b>	<b>Hasil Wawancara</b>
A	Assalamualaikum Wr. Wb. Bu!
H	<i>Walaikumsalam Wr. Wb.</i>
A	Saya Ahmad Zulahyar mahasiswa dari unismuh makassar yang sedang melakukan penelitian disini, saya membutuhkan informasi dari Ibu! Apakah bisa Bu?
H	<i>Oh, iya bisa!</i>
A	Bisa perkenalkan nama dan pekerjaannya bu?
H	<i>Kalau nama saya Hasnawati dan saya cuman ngurus anak saja dirumah.</i>
A	Terima kasih, langsung saja bu, apakah ibu sering melakukan pembayaran rekening air disini dan mengapa lebih memilih membayar disini Bu?
H	<i>Iya sering!</i>
A	Bagaimana menurut Ibu mengenai pelayanan yang diberikan petugas kasir?



H	<i>Karyawan yang melayani saya sangat ramah, tutur katanya sopan dan sabar dalam melayani pelanggan.</i>
A	Apakah petugas kasir tidak membeda-bedakan pelanggan yang melakukan pembayaran?
H	<i>Pelayanan yang diberikan karyawan kepada saya sama dan adil, tidak ada perbedaan antara pelanggan. Karyawan melayani saya dengan baik begitu juga dengan pelanggan yang lain.</i>
A	Apakah pelayanannya sudah efektif ?
H	<i>Sewaktu saya datang untuk membayar rekening air di loket, karyawan sudah berada di tempat dan proses pelayanan dalam membayar rekening air cepat dan tepat waktu dan saya tidak menunggu lama.</i>
A	Apakah Ibu setuju jika saat melakukan pembayaran tidak usah melakukan antrian dulu? dan mengapa?
H	<i>Jelas saya tidak setuju, karena dengan adanya sistem antrian dapat lebih mempermudah dalam melakukan pembayaran, dan tentunya kita tidak akan berdesak-desakan ketika membayar rekening air.</i>
A	Bagaimana penilaian Ibu mengenai pelayanan yang diberikan ?
H	<i>Pelayanannya cukup baik, Sistem dan prosedur ketika akan membayar rekening air sangat mudah, tidak sulit dan tidak berbelit-belit.</i>
A	Jadi Ibu tidak memiliki keluhan dengan pelayanannya?
H	<i>Tidak ada.</i>
A	Kalau begitu terima kasih Bu atas waktunya dan telah memberikan informasi sesuai dengan yang saya butuhkan.

## TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

Hasil Wawancara Tanggal 1 Mei 2017 Dengan Bapak Sopian,

Pelanggan PDAM Kota Makassar

Tentang Pelayanan Dalam Antrian Membayar Rekening Air

<b>Pelaku</b>	<b>Hasil Wawancara</b>
A	Assalamualaikum Wr. Wb. Pak
S	<i>Walaikumsalam Wr. Wb.</i>
A	Maaf pak, saya Ahmad Zulahyar mahasiswa dari unismuh makassar yang sedang melakukan penelitian disini dan membutuhkan informasi dari bapak! Apakah bisa pak?
S	<i>Oh, iya bisa!</i>
A	Bisa perkenalkan nama dan pekerjaannya pak?
S	<i>Panggil saja Sopian dan saya biasanya kerja bangunan.</i>
A	Terima kasih pak, langsung saja begini pak, saya membutuhkan informasi dari bapak! Apakah bisa pak?
S	<i>Iya.</i>
A	Begini pak, apakah bapak sering melakukan pembayaran rekening air disini dan mengapa lebih memilih membayar disini pak?
S	<i>Saya memang selalu membayar air disini karena cukup dekat dari rumah!</i>

A	Bagaimana menurut bapak mengenai pelayanan yang diberikan petugas kasir?
S	<i>Sikap karyawan ketika melayani sangat ramah dan sopan, dalam membuka pelayanan mereka menyapa dengan ramah dan mengucapkan terima kasih bila telah selesai proses pembayaran rekening airnya.</i>
A	Apakah petugas kasir tidak membedakan pelanggan yang melakukan pembayaran?
S	<i>Karyawan yang bertugas melayani pelanggan dalam pembayaran rekening air di loket utama Medan diperlakukan sama dan merata. Dimana karyawannya tidak membedakan antara pelanggan yang satu dengan pelanggan yang lain, jadi diskriminasi pelanggan tidak nampak.</i>
A	Apakah pelayanannya sudah efektif ?
S	<i>Dalam melaksanakan tugasnya, karyawan sangat disiplin waktu sebab ketika melayani pelanggan mereka tidak suka mengulur-ngulur waktu sehingga pelayanan mereka sangat cepat dalam melayani pelanggan.</i>
A	Apakah Bapak setuju jika saat melakukan pembayaran tidak usah melakukan antrian dulu? dan mengapa?
S	<i>Tidak, karena dengan mengantri saat membayar kita lebih teratur.</i>
A	Bagaimana penilaian bapak mengenai pelayanan yang diberikan ?
S	<i>Pelayanannya bagus!</i>
A	Jadi bapak tidak memiliki keluhan dengan pelayanannya?

S	<i>Tidak ada, saya merasa nyaman dengan pelayanan yang di berikan</i>
A	Kalau begitu terima kasih pak atas waktunya dan telah memberikan informasi sesuai dengan yang saya butuhkan.

## TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

Hasil Wawancara Tanggal 1 Mei 2017 Dengan Bapak Hasbullah,

Pelanggan PDAM Kota Makassar

Tentang Pelayanan Dalam Antrian Membayar Rekening Air

<b>Pelaku</b>	<b>Hasil Wawancara</b>
A	Assalamualaikum Wr. Wb.
Hs	<i>Iya, waalaikumsalam wr. Wb.</i>
A	Maaf pak, saya Ahmad Zulahyar mahasiswa dari unismuh makassar yang sedang melakukan penelitian disini!
Hs	<i>Iya dek ?</i>
A	Bisa perkenalkan nama dan pekerjaannya pak?
Hs	<i>Panggil saja Hasbullah dan saya bekerja disalah satu perusahaan swasta yang ada dimakassar dek.</i>
A	Terima kasih pak, langsung saja begini pak, saya membutuhkan informasi dari bapak! Apakah bisa pak?
Hs	<i>Oh, iya bisa!</i>
A	<i>Begini pak, apakah bapak sering melakukan pembayaran rekening air disini?</i>
Hs	<i>Iya saya cukup sering membayar air disini!</i>

A	Bagaimana menurut bapak mengenai pelayanan yang diberikan petugas kasir?
Hs	<i>Karyawannya ramah-ramah, suka tersenyum dan selalu sabar ketika melayani pelanggan yang sedang emosi</i>
A	Apakah petugas kasir tidak membeda-bedakan pelanggan yang melakukan pembayaran?
Hs	<i>Karyawan memperlakukan semua pelanggan sama saja tidak ada bedanya, mereka cukup adil dalam melayani pelanggan karena semua pelanggan diharuskan antri bila pelanggan sangat ramai.</i>
A	Apakah pelayanannya sudah efektif ?
Hs	<i>Proses pelayanan dalam membayar rekening air sangat cepat dan tepat waktu, jadi tidak harus menunggu lama meskipun pelanggan ramai dan kinerja mereka sangat efektif</i>
A	Apakah Bapak setuju jika saat melakukan pembayaran tidak usah melakukan antrian dulu? dan mengapa?
Hs	<i>Saya tidak setuju, dengan adanya antrian petugas kasir akan melayani kita dengan teratur, jadi sudah sangat bagus jika sistem antrian itu tetap ada.</i>
A	Bagaimana penilaian bapak mengenai pelayanan yang diberikan ?
Hs	<i>Pelayanannya sih cukup baik!</i>
A	Jadi bapak tidak memiliki keluhan dengan pelayanannya?
Hs	<i>Tidak ada.</i>

A	Kalau begitu terima kasih pak atas waktunya dan telah memberikan informasi sesuai dengan yang saya butuhkan.
---	--

## TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

Hasil Wawancara Tanggal 1 Mei 2017 Dengan Ibu Herlina,

Pelanggan PDAM Kota Makassar

Tentang Pelayanan Dalam Antrian Membayar Rekening Air

<b>Pelaku</b>	<b>Hasil Wawancara</b>
A	Assalamualaikum Wr. Wb.
Hr	<i>Iya, waalaikumsalam Wr. Wb.</i>
A	Maaf Bu, saya Ahmad Zulahyar mahasiswa dari unismuh makassar yang sedang melakukan penelitian disini!
Hr	<i>Iya dek.</i>
A	Bisa perkenalkan nama dan pekerjaannya pak?
Hr	<i>Panggil saja Herlina dan bekerja sebagai guru.</i>
A	Begini Bu, saya membutuhkan informasi dari Ibu! Apakah bisa Bu?
Hr	<i>Iya bisa dek</i>
A	Terima kasih Bu, bisa di mulai wawancaranya Bu?
Hr	<i>Silahkan dek.</i>
A	Begini Bu, apakah Ibu sering melakukan pembayaran rekening air disini dan mengapa lebih memilih membayar disini Bu?



Hr	<i>Kalau membayar air saya memang selalu disini dek.</i>
A	Bagaimana menurut Ibu mengenai pelayanan yang diberikan petugas kasir?
Hr	<i>Karyawan yang melayani cukup ramah dan selalu berkata sopan ketika melayani, orangnya tidak pemarah meskipun dia kesal pada pelanggan</i>
A	Apakah petugas kasir tidak membedakan pelanggan yang melakukan pembayaran?
Hr	<i>Di loket utama pelayanannya cukup merata dan adil, tidak ada keistimewaan yang diberikan kepada pelanggan dan semuanya dilayani dengan sama dan merata sesuai dengan kepentingannya.</i>
A	Apakah pelayanannya sudah efektif ?
Hr	<i>Cara kerja karyawan yang melayaninya sangat tepat dan singkat, karena bila data pelanggan tidak ditemukan maka karyawan lain membantu untuk mencarinya sehingga pelanggan tidak harus menunggu lama.</i>
A	Apakah Ibu setuju jika saat melakukan pembayaran tidak usah melakukan antrian dulu? dan mengapa?
Hr	<i>Tidak, kalau tidak ada sistem antrian pelayanannya bisa jadi tidak teratur lagi seperti sekarang.</i>
A	Tidak, kalau tidak ada antrian pelayanannya bisa jadi tidak teratur lagi seperti sekarang.
Hr	<i>Bagus sih.</i>
A	Jadi Ibu tidak memiliki keluhan dengan pelayanannya?

Hr	<i>Tidak ada, itu sebabnya saya suka membayar disini dek.</i>
A	Kalau begitu terima kasih pak atas waktunya dan telah memberikan informasi sesuai dengan yang saya butuhkan.



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 521/Izn-5/C.4-VIII/IV/37/2017

13 Rajab 1438 H

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

10 April 2017 M

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala UPT P2T BKPMD Prov. Sul-Sel

di -

Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 370/05/C.4-II/III/38/2017 tanggal 6 April 2017, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **AHMAD ZULAHYAR**

No. Stambuk : **10572 04260 13**

Fakultas : **Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Jurusan : **Manajemen**

Pekerjaan : **Mahasiswa**

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

**"Analisis Penerapan Sistem Antrian dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PEDAM) Kota Makassar"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 15 April 2017 s/d 15 Juni 2017.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran katziraa.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,

**Dr. Ir. Abubakar Idhan, MP.**

**NBM 101 7716**



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**SURAT KEPUTUSAN**  
**DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
No. 70 TAHUN 1438 H /203/2017 M

*Tentang*

**PENGANGKATAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIV. MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS Universitas Muhammadiyah Makassar, setelah :

- Menimbang : 1. Untuk tertib administrasi dalam penulisan dan penyusunan skripsi mahasiswa dilingkungan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unismuh Makassar dipandang perlu mengeluarkan surat keputusan untuk dosen pembimbing.  
2. Untuk maksud diatas, maka perlu diatur dalam satu surat keputusan.
- Mengingat : 1. Qaidah Perguruan Tinggi Muhammadiyah Tahun 1999  
2. Statuta Universitas Muhammadiyah Makassar 2001  
3. Peraturan yang berlaku di lingkungan Univ. Muhammadiyah Makassar
- Memperhatikan : Usulan KaprodiManajemen, pada tanggal 31 Januari 2017 M.

Dengan memohon inayah Allah Swt,

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan :

Pertama : Mengangkat dosen pembimbing skripsi mahasiswa:

**Nama** : Ahmad Zulahyar  
**Stambuk** : 105720426013  
**Program Studi** : Manajemen  
**Pembimbing I** : Drs. Asdi, MM  
**Pembimbing II** : Irwan Abdullah, S.Sos, MM.

**JudulSkripsi** : Analisis Perbandingan Kepuasan Pelanggan Pada Sistem Antrian, Menggunakan Nomor Dan Tanpa Nomor Pada Perusahaan Air Minum ( PDAM ) Kota Makassar.

- Kedua : Seluruh pembiayaan menyangkut dosen pembimbing dan penguji dibebankan berdasarkan peraturan yang berlaku di lingkungan Unismuh Makassar.
- Ketiga : Surat keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkannya dan berakhir setelah yudisium mahasiswa yang bersangkutan.
- Keempat : Surat keputusan ini akan diperbaiki atau ditinjau kembali, apabila terdapat kesalahan atau kekeliruan.

Ditetapkan di : Makassar

Pada tanggal : 31 Januari 2017









**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT-  
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 E-mail :lp3munismuh@plasa.com



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 521/Izn-5/C.4-VIII/IV/37/2017  
Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal  
Hal : Permohonan Izin Penelitian

13 Rajab 1438 H  
10 April 2017 M

Kepada Yth,  
Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel  
Cq. Kepala UPT P2T BKPMMD Prov. Sul-Sel  
di –

Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 370/05/C.4-II/III/38/2017 tanggal 6 April 2017, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **AHMAD ZULAHYAR**  
No. Stambuk : **10572 04260 13**  
Fakultas : **Fakultas Ekonomi dan Bisnis**  
Jurusan : **Manajemen**  
Pekerjaan : **Mahasiswa**

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

**"Analisis Penerapan Sistem Antrian dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PEDAM) Kota Makassar"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 15 April 2017 s/d 15 Juni 2017.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran katziraa.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,

**Dr.Ir. Abubakar Idhan,MP.**  
NBM 101 7716



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Nomor : 4859/S.01P/P2T/04/2017  
Lampiran :  
Perihal : Izin Penelitian

KepadaYth.  
Walikota Makassar

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 521/lzn-05/C.4-VIII/IV/37/2017 tanggal 10 April 2017 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a : **AHMAD ZULAHYAR**  
Nomor Pokok : 10572 04260 13  
Program Studi : Manajemen  
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)  
Alamat : Jl. Sultan Alauddin No. 259, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

**" ANALISIS PENERAPAN SISTEM ANTRIAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA MAKASSAR "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **15 April s/d 15 Juni 2017**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada tanggal : 12 April 2017

**A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN**  
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU**  
**PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**

Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu



**A. M. YAMIN, SE., MS.**  
Pangkat : Pembina Utama Madya  
Nip : 19610513 199002 1 002

Tembusan Yth  
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar  
2. *Pertinggal.*



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Ahmad Yani No 2 Makassar 90111  
Telp +62411 – 3615867 Fax +62411 – 3615867

Email : [Kesbang@makassar.go.id](mailto:Kesbang@makassar.go.id) Home page : <http://www.makassar.go.id>



Makassar, 20 April 2017

K e p a d a  
Yth. DIR. PDAM KOTA MAKASSAR

Nomor : 070 / 1240 -II/BKBP/IV/2017  
Sifat :  
Perihal : Izin Penelitian

Di -  
MAKASSAR

Dengan Hormat,

Menunjuk Surat dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan Nomor 4859 /S.01.P/P2T/04/2017, Tanggal 12 April 2017, Perihal tersebut diatas, maka bersama ini disampaikan kepada Bapak bahwa :

Nama : AHMDA ZULAHYAR  
NIM/ Jurusan : 10572 04260 13 / Manajemen  
Pekerjaan : Mahasiswa (S1) UNISMUH  
Alamat : Jl. Sultan Alauddin No 259, Makassar  
Judul : "ANALISIS PENERAPAN SISTEM ANTRIAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA MAKASSAR"

Bermaksud mengadakan *Penelitian* pada Instansi / Wilayah Bapak, dalam rangka *Penyusunan Skripsi* sesuai dengan judul di atas, yang akan dilaksanakan mulai tanggal 20 April s/d 20 Juni 2017.

Sehubungan dengan hal tersebut, pada prinsipnya kami dapat *menyetujui* dengan memberikan surat rekomendasi izin penelitian ini dan harap diberikan bantuan dan fasilitas seperlunya.

Demikian disampaikan kepada Bapak untuk dimaklumi dan selanjutnya yang bersangkutan melaporkan hasilnya kepada Walikota Makassar Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.

A.n. WALIKOTA MAKASSAR  
KEPALA BADAN KESBANG DAN POLITIK  
KOTA MAKASSAR



*[Signature]*  
**Drs. AKHMAD NAMSUM, MM.**

Pangkat : Penata Tk.I

NIP : 196705242006041004





**PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM  
KOTA MAKASSAR**

Jalan Dr. Ratulangi No. 3 P.O. Box 1082  
Telepon 850381 - 850382 - 874893 Fax. 874894  
Makassar 90113



**TIRTA DHARMA**

Makassar, 27 April 2017

Nomor : 357/B.3e/Um-Kepeg/IV/2017  
Lamp : ---  
Hal : Izin Penelitian

Kepada Yth :

Ketua LP3M UNISMUH Makassar

Di,-  
Makassar

Dengan hormat,

Menunjuk Surat KESBANG Kota Makassar Nomor : 070//248-II/BKBP/IV/2017 tanggal 20 April 2017 dan Disposisi Direktur Umum tanggal 20 April 2017 perihal **Izin Penelitian** Mahasiswa (S1) UNISMUH Makassar yang tersebut namanya dibawah ini :

N a m a : **AHMAD ZUHRI AHYAR**  
N I M : 10572 04260/ Manajemen  
Pekerjaan : Mahasiswa (S1) UNISMUH Makassar  
Alamat : Jl. Sultan Alauddin No. 259. Makassar  
Judul Skripsi : **"ANALISIS PENERAPAN SISTEM ANTRIAN DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA  
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM ( PDAM )  
KOTA MAKASSAR "**

Sehubungan hal tersebut diatas, kami dari PDAM. Makassar bersedia menerima Mahasiswa saudara untuk melaksanakan **Penelitian** dalam rangka **Penyusunan Skripsi** sesuai dengan Judul diatas; yang dilaksanakan mulai tanggal **20 April S/D 20 Juni 2017**.

Demikian disampaikan dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



**Tembusan**

1. Yth. Direksi PDAM Makassar
2. Yang bersangkutan



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

FAKULTAS EKONOMI

JL. SULTAN ALAUDDIN NO. 259 TLP. 0411-2250400 FAX 0411-865588 MAKASSAR 90221

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

KARTU KONTROL BIMBINGAN SKRIPSI





Nama Mahasiswa : AHMAD ZULAHYAR  
No. Stambuk : 10572 04260 13  
Nama Pembimbing I : Drs. Asdi, MM  
Judul Proposal : Analisis Penerapan Sistem Antrian dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar.





No	Hari / Tanggal	Uraian Perbaikan	Paraf Dosen
1.	Jenin 13-02-2017	Struktur Umum Metodologi penelitian Pembuatan Folder & File Skripsi & proposal	
2.	Kamis 16-02-2017	Infrastruktur publikasi, pembuatan resume, kuesioner & tayangan & hipotesis penelitian, skema kerangka pikir	

Catatan : Mahasiswa hanya dapat mengikuti ujian proposal jika sudah konsultasi ke dosen pembimbing minimal 3X

No	Hari / Tanggal	Uraian Perbaikan	Paraf Dosen
3	Senin 20-02-2017	Tinjauan pustaka Teori mendasar & teori Keputusan	<u>And</u>
4	Sabtu 04-03-2017	uraian kerangka pikir manfaat penelitian	<u>And</u>
5	Rabu 08-03-2017	Metode penelitian definisi operasional variabel	<u>And</u>
6	Kabu 15-03-2017	Kritik-kritik instrumen penelitian daftar Pustaka	<u>And</u>
7	Sabtu 18-03-2017	Instrumen penelitian Pedoman wawancara Pedoman observasi ACC Proposal & di seminarkan	<u>And</u>



No	Hari / Tanggal	Uraian Perbaikan	Paraf Dosen
8	Senin 14-08-2017	Bab IV. Gambaran Umum PSM Kota Sukoharjo - Kegiatan Usaha, tabel data penduduk penduduk 3 tahun terakhir.	
9	Rabu 11-10-2017	Bab V. Hasil Penelitian deskriptif karakteristik informasi penelitian	
10	Sabtu 21-10-2017	Pembahasan hasil penelitian - Transkrip hasil wawancara, template analisis informasi	
11	Sabtu 11-11-17	Pembahasan hasil penelitian, paragraf pendahuluan, Kesimpulan dan saran, abstrak	

No	Hari / Tanggal	Uraian Perbaikan	Paraf Dosen
12	Minggu 26-11-17	Habib penelitian deskripti wawancara dengan informan	
13	Sabtu 28-11-17	Pembahasan hasil penelitian	
14	Jumat 1-12-17	Kerjasama & soros	
15	Sabtu 5-12-17	ACC skripsi & diseminasi	



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
FAKULTAS EKONOMI

JL. SULTAN ALAUDDIN NO. 259 TLP. 0411-2250400 FAX 0411-865588 MAKASSAR 90221

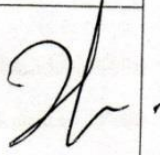



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

KARTU KONTROL BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : AHMAD ZULAHYAR  
No. Stambuk : 10572 04260 13  
Nama Pembimbing II : Irwan Abdullah, S.Sos., MM.  
Judul Proposal : Analisis Penerapan Sistem Antrian dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar.

No	Hari / Tanggal	Uraian Perbaikan	Paraf Dosen
1	16/3/2017	lefar belakang tambahkan referensi penjasalannya yg terkait dgn judul.	✓
2		cara penulisan di parafkan cara dan sebagainya.	✓
3		kerangka pikir buatkan poinnya	✓

Catatan : Mahasiswa hanya dapat mengikuti ujian proposal jika sudah konsultasi ke dosen pembimbing minimal 3X

No	Hari / Tanggal	Uraian Perbaikan	Paraf Dosen
1	9/12/2017	Pulisan Uraian di fotokopi	
2		Uraian <sup>2</sup> pengetahuan operasional -	
3		tampaknya dapat dijelaskan	
4		g/b	

## **BIODATA DIRI**



Ahmad Zulahyar, lahir di Dauleng Desa Gattareng Kecamatan Gantarang Kabupaten Bulukumba. Pada tanggal 9 Mei 1995. Penulis adalah anak tunggal dari pasangan Jusriadi dan Nurlia. Penulis mengawali pendidikan di SDN 228 Gattareng, pada tahun 2002, dan tamat pada tahun 2008 penulis kemudian melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 5 Gangking, pada tahun 2008, dan tamat tahun 2010. Kemudian pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMK Negeri 1 Bulukumba, penulis memilih jurusan Administrasi Perkantoran dan tamat pada tahun 2013. Selanjutnya, pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Swasta, tepatnya di Universitas Muhammadiyah Makassar (UMM) dan menjadi mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen. Penulis memilih program studi Ekonomi Manajemen bukan sekedar karena ketertarikan semata, namun lebih dari itu penulis berharap dengan menjadi pebisnis dan dapat memberikan kontribusinya bagi kemajuan perekonomian di Indonesia di masa mendatang.