

Pengaruh Pengalihan Komplain Pembayaran PDAM dan Transparansi Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Loker Pembayaran Non-PDAM di CV Afif Pratama dalam Perspektif Ekonomi Syariah

Sukma¹, Akhmad Hulaify², Zakiyah³

^{1,2,3} Fakultas Studi Islam, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari
Email: sukma200279@gmail.com, ifyuniska@gmail.com, kikiayoenani@yahoo.com

Abstract

Many consumers still file complaints and express their grievances through the payment counter of PDAM CV Afif Pratama. However, CV Afif Pratama lacks the authority to resolve these issues, as the cooperation between the local PDAM office and CV Afif Pratama is strictly limited to payment services. The research questions addressed in this study concern whether the redirection of PDAM payment complaints influences consumer satisfaction at non-PDAM payment counters operated by CV Afif Pratama and whether service transparency affects consumer satisfaction from the perspective of Islamic economics. Accordingly, this study seeks to examine the impact of redirecting PDAM payment complaints on consumer satisfaction and to analyze the effect of service transparency on consumer satisfaction within the context of Islamic economics.. This research employs an explanatory research method. The population consists of consumers using the payment services at CV Afif Pratama's non-PDAM counter, with an average of 2,722 consumers. The study employed a purposive sampling technique involving 100 respondents. Data collection was conducted through questionnaires, observations, and documentation. The findings reveal that the complaint redirection variable does not influence consumer satisfaction. In contrast, service transparency, which emphasizes adherence to Sharia principles, public welfare (maslahah), balance, spiritual values, and consumer needs, demonstrates a statistically significant and positive impact on consumer satisfaction.

Keywords: *Complaint Redirection, Service Transparency, Consumer Satisfaction*

Abstrak

Masih banyak konsumen yang mengadukan dan menyampaikan komplain melalui loket pembayaran PDAM CV Afif Pratama, sedangkan CV Afif Pratama tidak mempunyai otoritas untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi kepada konsumen karena kerja sama yang terjalin antara kantor PDAM setempat dengan loket pembayaran PDAM CV Afif Pratama hanya terbatas pada jasa pembayaran. Kajian ini mengangkat rumusan masalah mengenai pengaruh kebijakan pengalihan pengaduan pembayaran PDAM

terhadap tingkat kepuasan pelanggan di loket pembayaran non-PDAM CV Afif Pratama, serta pengaruh transparansi pelayanan terhadap kepuasan konsumen berdasarkan kerangka ekonomi syariah. Secara spesifik, penelitian ini bertujuan untuk menguji dampak pengalihan komplain pembayaran PDAM di gerai non-PDAM terhadap kepuasan konsumen, serta mengevaluasi pengaruh transparansi hubungan kualitas layanan dengan pencapaian kepuasan konsumen berdasarkan sudut pandang ekonomi syariah. Penelitian ini mengaplikasikan metode penelitian eksplanatori (*explanatory research*). Sementara itu, populasi yang akan dijadikan sebagai subjek dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang menggunakan jasa pembayaran loket non-PDAM CV Afif Pratama dengan kisaran rata-rata sebanyak 2.722 orang. Penentuan sampel dalam studi ini menerapkan teknik purposive sampling dengan menetapkan jumlah sebanyak 100 responden. Pengumpulan data dilaksanakan melalui penyebaran kuesioner, observasi, dan studi dokumentasi. Berdasarkan hasil analisis, terungkap bahwa variabel pengalihan keluhan tidak berdampak pada tingkat kepuasan konsumen. Sebaliknya, transparansi pelayanan yang berorientasi pada kepatuhan syariah, kemaslahatan, keseimbangan, nilai-nilai spiritual, serta pemenuhan prioritas kebutuhan pelanggan terbukti memberikan memberikan dampak yang searah serta bermakna terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: *Pengalihan Komplain, Transparansi Pelayanan, Kepuasan Konsumen*

Pendahuluan

Salah satu layanan yang ditawarkan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah menjamin ketersediaan air bersih bagi seluruh warga di berbagai wilayah. PDAM saling bersinergi dengan berbagai loket pembayaran non-PDAM sebagai mitra untuk memberikan fasilitas dan sarana pelayanan yang praktis terhadap proses pembayaran tagihan air. Selain itu, kerja sama antara PDAM dan loket pembayaran non-PDAM ini tentunya bertujuan untuk memudahkan dan meningkatkan efisiensi bagi para konsumen dalam melakukan pembayaran air.

Walaupun dengan berbagai kemudahan yang ditawarkan melalui loket non-PDAM dan terus menerus digunakan secara berkelanjutan oleh masyarakat luas, akan tetapi, dalam pelaksanaannya masih banyak masalah dan keluhan yang muncul, contohnya seperti komplain mengenai kelalaian dalam perhitungan tagihan, keterlambatan dalam pencatatan penggunaan debit air, serta masalah-masalah yang timbul dari sistem PDAM itu sendiri, sehingga menyebabkan masyarakat sering merasa kebingungan mengenai siapa yang bertanggung jawab atas banyaknya masalah yang bermunculan tersebut.

Komplain didefinisikan sebagai bentuk ekspresi kekecewaan yang disampaikan oleh pihak lain, sementara keluhan merupakan bentuk respons atau reaksi yang timbul akibat adanya perasaan tidak puas dalam proses pengambilan keputusan pembelian. Komplain pelanggan dapat dilakukan dan disampaikan baik secara verbal ataupun surat (tertulis dan tidak tertulis), hal ini sering terjadi yang merupakan akibat pelanggan yang mengalami kekecewaan terhadap mutu layanan yang disediakan, contohnya seperti adanya kesalahan dalam pencatatan penggunaan debit air, nominal tagihan pembayaran yang membengkak dan tidak

sesuai dengan penggunaan debit air, keterlambatan pencatatan meteran air, serta masalah-masalah teknis dan operasional dari kantor PDAM, sehingga konsumen yang melakukan pembayaran melalui loket pembayaran non-PDAM mengeluhkan permasalahan yang terjadi dan mengadukan komplain melalui loket pembayaran non-PDAM, sedangkan loket pembayaran non-PDAM tidak mengetahui penyebab masalah secara pasti yang terjadi kepada konsumen.

Perlu diketahui bahwa kerja sama yang terjalin antara kantor PDAM setempat dengan loket pembayaran non-PDAM hanya terbatas pada jasa pembayaran. Dalam hal ini CV Afif Pratama berpedoman kepada prinsip transparansi pelayanan yaitu dengan memberikan informasi kepada konsumen bahwa CV Afif Pratama tidak dapat bertanggungjawabkan semua keluhan yang disampaikan oleh konsumen dan tidak dapat melakukan intervensi secara langsung terhadap penanganan masalah, karena kedudukan loket pembayaran CV Afif Pratama hanya sebagai perantara transaksi keuangan.

Serta pihak CV Afif Pratama akan memberikan edukasi kepada konsumen mengenai prosedur dan mekanisme penyampaian komplain secara tepat, dalam hal ini keterbukaan informasi mengenai pengalihan komplain yang seharusnya dilakukan oleh konsumen yaitu dengan menjelaskan bahwa pihak yang memiliki otoritas dan kewenangan dalam menyelesaikan dan menangani permasalahan yang dialami konsumen adalah pihak kantor PDAM, sebab hanya kantor PDAM mengetahui penyebab pasti permasalahan yang terjadi kepada konsumen sehingga penanganan masalah dapat dilakukan secara tepat dan akurat. Oleh karena itu, loket pembayaran non-PDAM mengarahkan dan mengalihkan konsumen tersebut agar dapat mengajukan komplain secara langsung dengan mendatangi kantor PDAM setempat.

Kepuasan konsumen akan terwujud manakala layanan yang diberikan mampu menyamai atau memenuhi harapan yang diinginkan oleh pelanggan, sedangkan fenomena yang terjadi adalah konsumen yang menyampaikan komplain kepada pihak CV Afif Pratama mempunyai harapan bahwa pihak CV Afif Pratama dapat memberikan solusi dan menyelesaikan permasalahan yang dialami oleh konsumen secara langsung tanpa harus melalui kantor PDAM setempat, akan tetapi CV Afif Pratama tidak memiliki kewenangan untuk menyelesaikan problematika yang terjadi kepada konsumen sehingga CV Afif Pratama mengambil tindakan untuk melakukan pengalihan komplain tersebut kepada pihak PDAM, yang mana hal ini menimbulkan dampak dan pengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen.

Berdasarkan berbagai uraian dan analisis yang telah dijabarkan sebelumnya, penulis termotivasi untuk mendalami permasalahan ini lebih lanjut dan menuangkannya ke dalam sebuah karya tulis ilmiah yang berjudul "Pengaruh Pengalihan Komplain Pembayaran PDAM dan Transparansi Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Loker Pembayaran Non-PDAM di CV Afif Pratama dalam Perspektif Ekonomi Syariah". Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji

pengaruh parsial yang ditimbulkan oleh variabel pengalihan keluhan serta transparansi pelayanan.

Metode Penelitian

Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui rancangan penelitian eksplanatori (*explanatory research*) guna mengkaji hubungan kausalitas di antara variabel-variabel yang diteliti. Penetapan metode ini diselaraskan dengan kebutuhan analitis agar pengkajian terhadap kasus yang dibahas dapat disajikan secara terukur dan relevan.

a. Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini, populasi yang dilibatkan adalah seluruh masyarakat Kabupaten Kapuas yang telah menjadi pelanggan di CV Afif Pratama, konsumen yang pernah mengalami atau menyampaikan komplain terkait pembayaran PDAM. Sementara itu, besar sampel ditentukan menggunakan rumus *unknown population*. Alasan penggunaan formula ini adalah karena jumlah total anggota populasi pada penelitian ini tidak dapat diidentifikasi secara pasti (*infinite*).

$$n = \frac{Z^2}{4u^2}$$
$$n = \frac{1,96^2}{4(0,1)^2}$$

$n = 96,4$ (terisi menjadi 100 orang/responden)

Berdasarkan hasil penghitungan tersebut, sebanyak 100 orang responden yang berada di Kabupaten Kapuas dan tercatat telah melaksanakan transaksi pembayaran PDAM melalui loket pembayaran CV Afif Pratama ditetapkan sebagai sumber data penelitian. Penetapan sampel sebanyak 100 responden dilakukan sebagai bentuk antisipasi terhadap potensi data kuesioner yang tidak valid. Jika seluruh instrumen yang terkumpul memenuhi kriteria validitas, maka keseluruhan 100 data tersebut akan digunakan sebagai sampel akhir dalam penelitian ini.

b. Metode Pengumpulan Data

Metode perolehan data yang digunakan pada penelitian ini terdiri atas:

1) Kuesioner

Kuesioner dimanfaatkan sebagai sarana penggalan data melalui serangkaian pertanyaan yang telah dirancang secara khusus untuk mengukur indikator-indikator variabel penelitian.

2) Observasi

Metode pengumpulan data melalui observasi ini dijalankan dengan cara mengamati gejala atau fenomena pada objek penelitian secara terstruktur, baik secara langsung maupun tidak langsung, berdasarkan kerangka kriteria yang telah ditentukan guna menjangkau informasi yang esensial.

c. Metode Analisis Data

a. Uji Instrumen Penelitian

1) Uji Validitas

Pelaksanaan uji validitas bertujuan untuk mengukur sejauh mana keefektifan sebuah instrumen dalam menjalankan fungsi pengukuran secara tepat. Instrumen dapat dinyatakan valid apabila memiliki kapabilitas yang tinggi dalam merepresentasikan perolehan data yang sesuai dengan substansi variabel yang dikaji.

2) Uji Reliabilitas

Tujuan dilaksanakannya uji reliabilitas adalah untuk mengevaluasi derajat keterandalan dan keajegan instrumen ketika digunakan dalam pengujian berulang. Sebuah instrumen dinyatakan memenuhi standar keandalan apabila sanggup menghasilkan himpunan data yang konsisten serta terhindar dari bias atau kesalahan pengukuran yang signifikan.

b. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Analisis normalitas data merupakan tahap krusial untuk memenuhi asumsi dasar dalam pengujian klasik. Melalui pemanfaatan uji Kolmogorov-Smirnov, suatu data dinyatakan memenuhi asumsi distribusi normal apabila menghasilkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) melampaui 0,05; sementara itu, nilai yang kurang dari 0,05 menunjukkan indikasi bahwa sebaran data bersifat tidak normal..

2) Uji multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas diselenggarakan guna mendeteksi ada atau tidaknya hubungan linier di antara variabel-variabel bebas di dalam model regresi. Suatu model regresi dikategorikan terbebas dari gangguan multikolinearitas manakala nilai Tolerance menunjukkan angka lebih besar dari 0,10 serta nilai Variance Inflation Factor (VIF) kurang dari 10. Sebaliknya, gejala multikolinearitas terindikasi apabila nilai Tolerance berada di bawah 0,10 dan nilai VIF melampaui 10.

3) Uji heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas diarahkan untuk memeriksa apakah terdapat ketidakseragaman variasi sisaan (residual) antarobservasi di dalam model regresi. Berdasarkan penelaahan visual pada grafik penyebaran (scatterplot), model dinyatakan terbebas dari masalah heteroskedastisitas manakala titik-titik data tersebar secara acak di sekitar angka nol pada sumbu vertikal (Y) tanpa membentuk pola tertentu yang beraturan.

c. Uji Hipotesis

1) Analisis Regresi Linier Berganda

Studi ini menerapkan model analisis regresi linear berganda guna menelaah bentuk pengaruh variabel-variabel bebas, yakni Pengalihan Komplain serta Transparansi Pelayanan, terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Konsumen.

Formulasi matematis dari hubungan fungsional tersebut dijabarkan melalui persamaan berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana:

Y_1 : Kepuasan Konsumen

a : Konstanta

b_1, b_2 : Koefisien Regresi

X_1 : Pengalihan Komplain

X_2 : Transparansi Pelayanan

e : Variabel Pengganggu/Nilai Error

2) Uji Parsial (Uji T)

Uji t parsial digunakan untuk mengevaluasi pengaruh secara individu dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis alternatif (H_a) ditolak jika nilai signifikansi $> 0,05$ ($t_{hitung} < t_{tabel}$), yang menandakan ketiadaan pengaruh signifikan secara parsial. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi $< 0,05$ ($t_{hitung} > t_{tabel}$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang mengindikasikan adanya pengaruh signifikan antar variabel.

3) Uji Koefisien determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) dimanfaatkan guna menilai seberapa besar kapasitas model regresi dalam menjelaskan variasi dari variabel terikat melalui kontribusi variabel-variabel bebasnya (Kuncoro, 2013). Nilai koefisien ini bergerak dalam kisaran antara 0 hingga 1, di mana semakin mendekati angka satu, semakin tinggi pula daya jelajah atau kemampuan variabel independen dalam menerangkan variasi variabel dependen.

d. Indikator dan Variabel Penelitian

Tabel 1. Indikator dan Variabel Penelitian

No.	Variabel Independen (X)	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi
1	Palihan Komplain (X_1)	1. Tingkat kepentingan konsumsi. 2. Tingkat ketidakpuasan pelanggan. 3. Pengetahuan dan pengalaman. 4. Respon konsumen terhadap keluhan.
2	sparansi Pelayanan (X_2)	Indikator 1. Keterbukaan informasi biaya.

		2. Kejelasan prosedur pembayaran. 3. Kejujuran petugas. 4. Kemudahan akses informasi. 5. Informasi tidak menyesatkan. 6. Kesesuaian dengan prinsip syariah.
	Variabel Dependen (Y)	Indikator
1	Kepuasan Konsumen (Y)	1. Mutu layanan yang diperoleh sesuai dengan harapan 2. Kecepatan, ketepatan, dan keramahan dalam layanan. 3. Merasa puas dengan pelayanan petugas. 4. Merasa nyaman dan aman saat melakukan pembayaran. 5. Bersedia menggunakan kembali layanan ini. 6. Bersedia merekomendasikan layanan ini kepada orang lain.

Hasil dan Pembahasan

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Tabel 2. Uji Validitas

No.	Variabel	No Pernyataan	R_{hitung}	R_{tabel}	Peterangan
1	Pengalihan Komplain (X1)	X1.1	0,824	0,196	Valid
		X1.2	0,837	0,196	Valid
		X1.3	0,809	0,196	Valid
		X1.4	0,477	0,196	Valid
2	Transparansi Pelayanan (X2)	X2.1	0,662	0,196	Valid
		X2.2	0,701	0,196	Valid
		X2.3	0,685	0,196	Valid
		X2.4	0,669	0,196	Valid
		X2.5	0,718	0,196	Valid
		X2.6	0,643	0,196	Valid
3	Kepuasan Konsumen (Y)	Y.1	0,807	0,196	Valid
		Y.2	0,767	0,196	Valid
		Y.3	0,723	0,196	Valid
		Y.4	0,752	0,196	Valid
		Y.5	0,799	0,196	Valid

	Y.6	0,803	0,196	Valid
--	-----	-------	-------	-------

Hasil tabulasi data di atas menunjukkan bahwa korelasi antarbutir instrumen pada tiap-tiap variabel menghasilkan signifikansi yang memadai, di mana nilai koefisien korelasi total keseluruhan butir berada di atas nilai ambang batas yang ditetapkan. Dengan demikian, dapat disimpulkan secara empiris bahwa seluruh perangkat instrumen dari variabel-variabel yang diteliti memenuhi kriteria kevalidan.

b. Uji Reliabilitas

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Jo.	Variabel	i Cronbach's Alpha	N of Items	kesimpulan
1	galihan Komplain (X1)	0,739	4	Reliabel
2	sparansi Pelayanan (X2)	0,765	6	Reliabel
3	uasan Konsumen (Y)	0,867	6	Reliabel

Hasil pengujian reliabilitas di atas menunjukkan bahwa setiap variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60. Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa keseluruhan butir pernyataan terbukti konsisten secara internal dan layak dioperasikan sebagai instrumen pengumpulan data yang dapat diandalkan.

2. Hasil Pengujian Deskriptif

a. Hasil Kuesioner

Tabel 4. Hasil Kuesioner

Pernyataan	Kategori Jawaban Responden					Jumlah	Rata-rata
	1	2	3	4	5		
X1.1	1	27	40	30	2	100	3,05
X1.2	6	34	47	13	0	100	2,67
X1.3	4	42	42	11	1	100	2,63
X1.4	3	27	66	4	0	100	2,71
X2.1	0	0	0	41	59	100	4,59
X2.2	0	0	0	33	67	100	4,67
X2.3	0	0	1	39	60	100	4,59
X2.4	0	0	0	33	67	100	4,67

X2.5	0	0	0	31	69	100	4,69
X2.6	0	0	1	42	57	100	4,56
Y.1	0	0	1	36	63	100	4,62
Y.2	0	0	2	37	61	100	4,59
Y.3	0	0	0	41	59	100	4,59
Y.4	0	0	0	42	58	100	4,58
Y.5	0	0	0	40	60	100	4,60
Y.6	0	0	0	36	64	100	4,64

b. Jenis Kelamin

Tabel 5. Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	46	46.0	46.0	46.0
Valid Perempuan	54	54.0	54.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan paparan data demografi responden mengenai jenis kelamin pada tabel tersebut, teridentifikasi bahwa mayoritas subjek penelitian didominasi oleh kelompok perempuan dengan proporsi sebesar 54%, sementara persentase responden laki-laki tercatat sebesar 46%. Temuan ini menegaskan bahwa keterwakilan gender perempuan menjadi yang paling dominan dalam keseluruhan sampel penelitian ini.

c. Usia

Tabel 6. Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<20 tahun	8	8.0	8.0	8.0
Valid 20-30 tahun	47	47.0	47.0	55.0
31-40 tahun	10	10.0	10.0	65.0
>40 tahun	35	35.0	35.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa garis besar responden didominasi oleh responden dengan rentang usia 20-30 tahun dengan jumlah 47 orang atau sebesar 47% dari total sampel penelitian. Kelompok usia di atas 40 tahun menempati urutan kedua dengan jumlah 35 responden atau 35%. Pada urutan ketiga terdapat responden berusia 31-40 tahun sebanyak 10 orang atau

10%. Sedangkan kelompok usia di bawah 20 tahun berada di urutan terakhir dengan jumlah paling sedikit, yaitu 8 orang atau sebesar 8% dari keseluruhan responden. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa rata-rata konsumen yang menggunakan jasa loket pembayaran PDAM di CV Afif Pratama berusia 20-30 tahun.

d. Pekerjaan

Tabel 7. Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pelajar/Mahasiswa	17	17.0	17.0	17.0
Karyawan	31	31.0	31.0	48.0
Valid Wiraswasta	27	27.0	27.0	75.0
Lainnya	25	25.0	25.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan sebaran latar belakang pekerjaan, teridentifikasi bahwa sebagian besar subjek penelitian didominasi oleh kelompok profesi sebagai Karyawan, yakni sebanyak 31 orang atau mencakup 31% dari keseluruhan total sampel. Kelompok pekerjaan sebagai Wiraswasta menempati urutan kedua dengan jumlah 27 orang atau sebesar 27%. Selanjutnya, pada urutan ketiga dari distribusi frekuensi profesi responden, tercatat kelompok kategori lainnya dengan jumlah sebanyak 25 orang atau merepresentasikan proporsi sebesar 25%. Sedangkan kelompok pekerjaan sebagai Pelajar/Mahasiswa berada di urutan terakhir dengan jumlah paling sedikit, yaitu 17 orang atau sebesar 17% dari keseluruhan responden. Dapat disimpulkan bahwa rata-rata konsumen yang menggunakan jasa loket pembayaran PDAM di CV Afif Pratama berprofesi sebagai Karyawan.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Tabel 8. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.03732177
Most Extreme Differences	Absolute	.058
	Positive	.034
	Negative	-.058
Test Statistic		.058
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d

Test distribution is Normal.

Calculated from data.

Berdasarkan hasil uji normalitas yang tersaji pada tabel tersebut, diketahui bahwa nilai signifikansi pengaruh pengalihan komplain pembayaran dan transparansi pelayanan terhadap kepuasan konsumen menunjukkan angka 0,200, yang mana nilai tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05. Melalui temuan ini, dapat dikonfirmasi bahwa data dari seluruh variabel yang diteliti telah memenuhi asumsi distribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

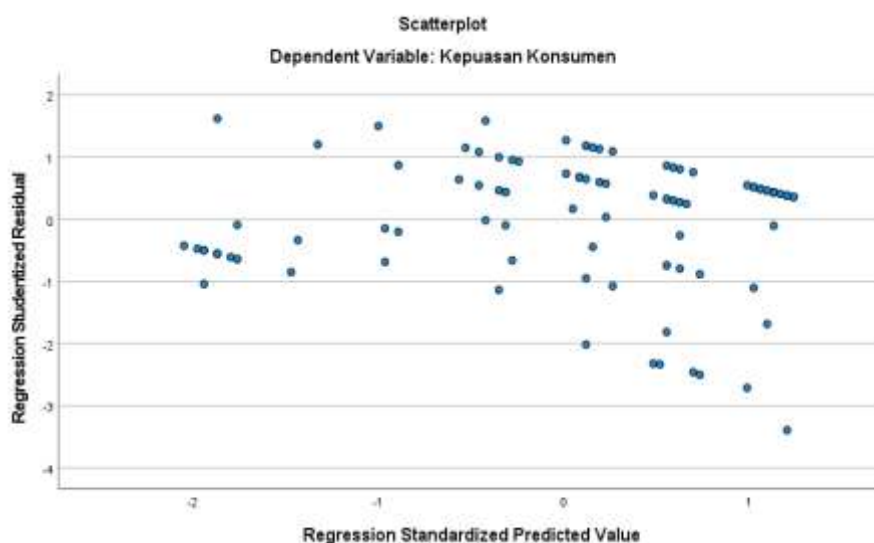
Tabel 9. Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Pengalihan Komplain	.981	1.020
	Transparansi Pelayanan	.981	1.020

Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas yang tersaji pada tabel tersebut, teridentifikasi bahwa nilai Tolerance untuk masing-masing variabel tercatat sebesar 0,981 (di atas 0,10), sementara nilai Variance Inflation Factor (VIF) berada pada angka 1,020 (di bawah 10). Melalui capaian tersebut, dapat dikonfirmasi bahwa model regresi bebas dari indikasi gejala multikolinearitas antarvariabel independen, sehingga layak dan memenuhi syarat untuk digunakan dalam analisis selanjutnya.

c. Uji Heteroskedastisitas



Hasil analisis uji heteroskedastisitas melalui grafik *scatterplot* menunjukkan bahwa titik-titik residual tersebar secara merata tanpa pola yang jelas di sekitar

garis nol pada sumbu Y. Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa model regresi dalam penelitian ini memenuhi asumsi homoskedastisitas atau terbebas dari gangguan heteroskedastisitas.

4. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 10. Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8.661	2.728		3.175	.002
1 Pengalihan Komplain	-.050	.085	-.048	-.586	.559
Transparansi Pelayanan	.704	.096	.603	7.337	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil pengolahan data melalui analisis regresi linear berganda yang tersaji pada tabel di atas, maka dapat dirumuskan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 8,661 + -0,050 + 0,704 + e$$

Merujuk pada hasil perhitungan analisis regresi berganda di atas, diperoleh besaran pengaruh dari setiap variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, sebagaimana dipaparkan pada rincian berikut:

- 1) Koefisien konstanta adalah 8,661 bernilai positif artinya jika tidak terjadi perubahan variabel pengalihan komplain dan transparansi pelayanan maka kepuasan konsumen pada loket pembayaran PDAM CV di Afif Pratama adalah sebesar 8,661 satuan.
- 2) Nilai koefisien regresi untuk variabel pengalihan komplain tercatat sebesar - 0,050. Angka ini mengindikasikan bahwa setiap penurunan sebesar 1% pada variabel pengalihan komplain (X_1) dengan asumsi variabel transparansi pelayanan (X_2) serta nilai konstanta bernilai tetap atau nol akan berdampak pada penurunan tingkat kepuasan konsumen (Y) di loket pembayaran PDAM CV Afif Pratama sebesar 0,050. Temuan tersebut merefleksikan bahwa pengalihan komplain memberikan kontribusi yang bersifat negatif terhadap kepuasan konsumen.
- 3) Nilai koefisien regresi untuk variabel transparansi pelayanan tercatat sebesar 0,704. Angka ini mengindikasikan bahwa setiap peningkatan sebesar 1% pada variabel transparansi pelayanan (X_2) dengan asumsi variabel pengalihan komplain (X_1) serta nilai konstanta bernilai tetap atau nol akan berdampak pada peningkatan tingkat kepuasan konsumen (Y) di loket pembayaran PDAM CV Afif Pratama sebesar 0,704. Temuan tersebut merefleksikan bahwa transparansi pelayanan memberikan kontribusi yang bersifat positif terhadap kepuasan konsumen..

b. Uji Parsial (Uji T)

Tabel 11. Uji Parsial (Uji T)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8.661	2.728		3.175	.002
1 Pengalihan Komplain	-.050	.085	-.048	-.586	.559
Transparansi Pelayanan	.704	.096	.603	7.337	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil uji t pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Pengaruh pengalihan komplain terhadap kepuasan konsumen
 Telah diketahui nilai T_{hitung} pengalihan komplain yaitu sebesar -0,586. Maka perbandingan antara T_{hitung} dengan T_{tabel} diperoleh hasil $-0,586 < 1,984$ dan nilai signifikansi pengalihan komplain yaitu $0,559 > 0,05$. Maka terhadap variabel pengalihan komplain (X_1) dinyatakan H_0 diterima dan H_a ditolak, yang berarti pengalihan komplain tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
- 2) Pengaruh transparansi pelayanan terhadap kepuasan konsumen
 Telah diketahui nilai T_{hitung} transparansi pelayanan yaitu sebesar 7,337. Maka perbandingan antara T_{hitung} dengan T_{tabel} diperoleh hasil $7,337 > 1,984$ dan nilai signifikansi transparansi pelayanan yaitu $0,000 < 0,05$. Maka terhadap variabel transparansi pelayanan (X_2) dinyatakan H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti transparansi pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 12. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.598 ^a	.358	.344	1.887

a. Predictors: (Constant), Pengalihan Komplain, Transparansi Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Hasil pengujian koefisien determinasi memperlihatkan nilai (R^2) sebesar 0,358, yang mengindikasikan bahwa sebesar 35,8% variasi dari tingkat kepuasan konsumen dalam bertransaksi pembayaran PDAM melalui loket CV Afif Pratama mampu dijelaskan secara bersama-sama oleh variabel pengalihan komplain dan

transparansi pelayanan. Adapun sisa persentase sebesar 64,2% dipengaruhi oleh berbagai variabel bebas lain di luar model regresi yang tidak diteliti dalam riset ini..

Pengaruh Pengalihan Komplain Terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) pada variabel pengalihan komplain, diperoleh nilai t_{hitung} dibandingkan t_{tabel} sebesar $-0,586 < 1,984$ dengan tingkat signifikansi 0,559 yang berada di atas taraf nyata 0,05 ($0,559 > 0,05$). Temuan ini mengindikasikan bahwa secara statistik, variabel pengalihan komplain tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kondisi empiris di lapangan turut melatarbelakangi hasil tersebut, di mana bentuk kerja sama operasional yang terjalin antara CV Afif Pratama dan pihak PDAM secara substantif terbatas pada penyediaan layanan pembayaran dan penerimaan transaksi tagihan konsumen semata. Terhadap komplain yang berkaitan dengan aspek teknis, operasional, pencatatan meter dan debit air, distribusi air, maupun kebijakan pelayanan lainnya merupakan tanggung jawab dari pihak PDAM. Sedangkan pihak CV Afif Pratama tidak memiliki kewenangan untuk melakukan pemeriksaan, penanganan, serta pengambilan keputusan terhadap permasalahan yang dialami oleh konsumen.

Hasil telaah yang peneliti peroleh di lapangan adalah mayoritas atau sebagian besar konsumen pengguna jasa loket pembayaran PDAM melalui CV Afif Pratama telah memahami ruang lingkup kewenangan yang dimiliki oleh CV Afif Pratama hanya penyediaan jasa pembayaran saja, sehingga jika terjadi permasalahan setelah melakukan pembayaran seperti nominal tagihan yang tidak sesuai dengan penggunaan debit air ataupun masalah-masalah teknis lainnya, konsumen memilih untuk menyampaikan dan mengadukan komplain secara langsung kepada kantor PDAM setempat. Bagi konsumen, CV Afif Pratama adalah alternatif untuk mendapatkan pelayanan transaksi pembayaran yang cepat, akan tetapi, jika terjadi suatu permasalahan maka konsumen dapat menempatkan perkara tersebut kepada pihak yang memang memiliki otoritas dan kompetensi untuk penanganan masalah tersebut, dalam hal ini adalah pihak PDAM. Oleh karena itu, variabel pengalihan komplain tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen karena mayoritas konsumen lebih memilih untuk mendatangi kantor PDAM secara langsung untuk menyampaikan komplain daripada meminta bantuan CV Afif Pratama untuk meneruskan komplain konsumen tersebut kepada pihak PDAM.

Pengaruh Transparansi Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Pada variabel transparansi pelayanan diperoleh nilai antara T_{hitung} dengan T_{tabel} yaitu $7,337 > 1,984$ dan nilai signifikansi yaitu $0,000 < 0,05$, yang berarti variabel transparansi pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel

kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil uji *t*, variabel transparansi pelayanan terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal tersebut dapat diketahui melalui hasil pengujian yang disajikan pada Tabel 4.5 mengenai tanggapan responden terhadap transparansi pelayanan yang diberikan oleh CV Afif Pratama, jawaban responden cenderung didominasi oleh pilihan setuju dan sangat setuju terhadap pernyataan yang diberikan.. Respon yang diberikan tersebut tentunya didasarkan pada pengalaman pribadi konsumen saat melakukan transaksi di CV Afif Pratama, yang dimana dipengaruhi oleh prinsip-prinsip ekonomi syariah.

Terdapat 5 unsur pelayanan yang mencerminkan prinsip ekonomi syariah dapat memberikan dampak positif terhadap kepuasan konsumen yaitu kepatuhan syariah, kemaslahatan, keseimbangan, nilai spiritual, serta memprioritaskan kebutuhan konsumen. Berdasarkan hasil telaah peneliti di lapangan, prinsip-prinsip ekonomi syariah tersebut telah diimplementasikan dan diterapkan oleh karyawan CV Afif Pratama antara lain, pertama, petugas loket CV Afif Pratama senantiasa menerapkan kejujuran dengan memastikan kesesuaian data identitas pemilik rekening sebelum transaksi diproses dan memberikan kejelasan mengenai biaya administrasi pada awal transaksi demi menghindari *gharar* (ketidakjelasan) dan *tadlis* (penipuan). Kedua, mewujudkan kemaslahatan (*maslahah*) yaitu memberikan manfaat kepada konsumen berupa efisiensi waktu dalam melakukan proses pembayaran tanpa adanya antrian yang panjang dan padat. Ketiga, menciptakan keseimbangan muamalah (*tawazun*) yaitu memberikan informasi secara pasti mengenai nominal tagihan yang harus dibayarkan tanpa adanya biaya tersembunyi, sehingga keseimbangan hak dan kewajiban antara CV Afif Pratama sebagai perantara transaksi pembayaran dan konsumen sebagai pengguna jasa dapat berjalan selaras dan adil. Keempat, menerapkan nilai spiritual untuk mencari keberkahan dan ridho Allah SWT, yaitu memberikan pelayanan dengan penuh kejujuran, keterbukaan, dan kerendahan hati (*khidmah*) dapat menciptakan rasa aman, nyaman, dan tenang saat konsumen melakukan transaksi pembayaran di CV Afif Pratama. Kelima, pelayanan yang optimal oleh CV Afif Pratama sebagai fasilitas sekunder (*hajiyyat*) dapat memberikan kemudahan dan kelancaran dalam rangka pemenuhan kebutuhan primer (*dharuriyat*) tersebut, sehingga mendukung tercapainya tujuan syariah (*maqashid syariah*) secara menyeluruh di tengah masyarakat Kabupaten Kapuas. Dengan berlandaskan pada prinsip tersebut maka rasa kepuasan konsumen dapat dicapai dan meningkat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh karyawan CV Afif Pratama. Hasil penelitian ini didukung oleh Muhammad Ichwanus Surur yang menyatakan bahwa pelayanan dan transparansi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan para muzakki.

Simpulan dan Saran

a. Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan terkait analisis

kepuasan konsumen di loket pembayaran PDAM CV Afif Pratama, dapat disimpulkan poin-poin pokok berikut::

1. Hasil uji parsial menunjukkan nilai T statistik pengalihan komplain sebesar -0,586, di mana angka tersebut lebih kecil daripada batas kritis T_{tabel} (1,984) serta memiliki probabilitas signifikansi 0,559 ($> 0,05$). Berdasarkan kriteria pengujian tersebut, H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini menegaskan kesimpulan bahwa secara statistik, variabel pengalihan komplain tidak memberikan pengaruh yang berarti terhadap tingkat kepuasan konsumen.
2. Transparansi pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen yang dapat dibuktikan dengan melihat nilai T_{hitung} transparansi pelayanan yaitu sebesar 7,337. Maka perbandingan antara T_{hitung} dengan T_{tabel} diperoleh hasil $7,337 > 1,984$ dan nilai signifikansi transparansi pelayanan yaitu $0,000 < 0,05$. Maka terhadap variabel transparansi pelayanan (X_2) dinyatakan H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti transparansi pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

b. Saran

Berdasarkan temuan empiris dari analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, berikut adalah beberapa saran praktis yang direkomendasikan:

1. Agar dapat mempertimbangkan untuk memberikan pelayanan yang lebih komplit seperti pelayanan pengaduan dan pengajuan komplain yang dapat dilakukan melalui loket pembayaran CV Afif Pratama. Bentuk pelayanan tersebut dapat dipromosikan melalui media sosial ataupun dapat dilakukan dengan cara menyebarkan brosur kepada konsumen. Dengan adanya pelayanan tersebut tentunya memberikan kemudahan kepada pihak konsumen yang hendak menyampaikan komplain, khususnya responden dalam penelitian ini yang sebagian besar berprofesi sebagai karyawan, sehingga dapat meninjau atau melakukan monitoring perkembangan sampai dengan penanganan komplain hanya dari kantor saja. Sedangkan untuk pihak PDAM tentunya hal ini dinilai lebih efektif karena tidak perlu menghadapi konsumen yang berbondong-bondong datang ke kantor PDAM untuk mengajukan komplain, melainkan hanya melalui satu pintu yaitu loket pembayaran non-PDAM dengan melampirkan daftar nama konsumen, nomor pelanggan, serta jenis komplain. Menurut peneliti, dengan adanya pelayanan tersebut dapat memberikan dampak positif kepada semua pihak, khususnya CV Afif Pratama yang dapat menciptakan dan meningkatkan kepuasan konsumen, serta dapat menarik minat dari konsumen lainnya untuk menggunakan jasa pelayanan CV Afif Pratama.
2. Agar dapat mempertahankan konsistensi kinerja pelayanan yang mengusung transparansi dalam manifestasi pemberian pelayanan harus selalu mengutamakan dan merepresentasikan nilai-nilai ekonomi syariah seperti kepatuhan syariah, kemaslahatan, keseimbangan, nilai spiritual, serta

memprioritaskan kebutuhan konsumen, dalam rangka untuk mempertahankan serta meningkatkan kepuasan konsumen terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh CV Afif Pratama.

Daftar Pustaka

- Listyawati, Liling., dan Anik Nurpuspita Sari. Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Tertanggung Pada PT. Asuransi Multi Artha Guna, Tbk Surabaya. *Jurnal JLABI*, Vol. 4, No. 2 (2020), file:///C:/Users/asus/Downloads/3282-Article%20Text-11004-1-10-20210108-1.pdf
- Syafrin, Yulia., Muhiddinur Kamal, Arifmiboy, Arman Husni. Pelaksanaan Pembelajaran Pendidikan Agama Islam. *EDUCATIVO: Jurnal Pendidikan*, Vol. 2, No. 1 (2023), <https://www.academia.edu/download/111235604/157.pdf>.
- Nirawati, Lia., Bela Ayu Dian Safitri, Regista Fabunga Ahmad. Pengaruh Kemudahan Transaksi dan Kepercayaan Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Gojek (Studi Pada Mahasiswa Aktif Administrasi Bisnis UPN "Veteran" Jawa Timur). *Jurnal Syntax Idea*, Vol. 2, No. 9 (2020), <https://jurnal.syntax-idea.co.id/index.php/syntax-idea/article/view/560/428>
- Ardiansyah, Risnita, M. Syahran Jailani. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, Vol. 1, No. 2 (2023), <http://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/ihsan>
- Azizah, Nur., dan Chalimatusadiah. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Pemahaman Konsep Dasar Aljabar. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, Vol. 9, No. 1 (2025), <https://repository.bsi.ac.id/download-link/bea1264a-bc83-4156-8b07-beae1fbdb12c>
- Purba, Djuli Sjafei., Wico Jontarudi Tarigan, Mahaitin Sinaga, Vitryani Tarigan. Pelatihan Penggunaan Software SPSS dalam Pengolahan Regresi Linear Berganda untuk Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Simalungun di Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Karya Abdi*, Vol. 5, No. 2 (2021), <https://online-journal.unja.ac.id/JKAM/article/view/15257/11947>
- Mayasari, Sri., dan Wan Dian Safina. Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Ayam Goreng Kalasan Cabang Iskandar Muda Medan. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, (2021) <https://jurnalbisnismahasiswa.com/index.php/jurnal/article/view/7/25>
- Hutagaol, Kartini. Kajian Tentang Uji Asumsi Klasik Berbantuan SPSS. *Jurnal Padagogik*, Vol. 8, No. 2 (2025), file:///C:/Users/asus/Downloads/hendriprastyo,+4173-Copy+editing-1.pdf
- Sehangunaung, Greissela A., Silvya L. Mandey, Ferdy Roring. Analisis Pengaruh Harga,

Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Aplikasi Lazada di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, Vol. 11, No. 3 (2023), file:///C:/Users/asus/Downloads/Greissela+A.+Sehangunaung.+OK-1.pdf