

Pelatihan Peningkatan Kompetensi Karyawan Perumdam Tirta Darma Ayu dalam Mendorong Kepatuhan Pelanggan

Hendang Setyo Rukmi¹, Lukmanulhakim Almamalik², R.Cahyadi Nugraha³

^{1,3}Institut Teknolokgi Nasional, Bandung, Indonesia

²Politeknik Piksi Ganesha², Bandung, Indonesia

Email: hendang@itenas.ac.id¹, almamalik@yahoo.com², cnugraha@itenas.ac.id³

Abstrak

Kepatuhan pelanggan merupakan aspek penting dalam menjamin keberlanjutan operasional dan keuangan PDAM, termasuk di PERUMDAM Tirta Darma Ayu Indramayu. Berbagai permasalahan seperti tunggakan pembayaran, sambungan ilegal, dan rendahnya pemahaman pelanggan terhadap kewajibannya menunjukkan perlunya peningkatan kompetensi karyawan, khususnya dalam hal komunikasi persuasif dan edukatif. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat (Abdimas) ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi karyawan PERUMDAM Tirta Darma Ayu dalam mendorong kepatuhan pelanggan melalui pelatihan berbasis model ADDIE (Analysis, Design, Development, Implementation, Evaluation). Materi pelatihan meliputi pengantar kepatuhan pelanggan, peraturan terkait, teknik penanganan pelanggan, survei kepatuhan, serta analisis data. Pelatihan dilaksanakan menggunakan pendekatan andragogi dan metode partisipatif seperti diskusi, studi kasus, dan roleplay. Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan pengetahuan peserta berdasarkan perbandingan pretest dan posttest, serta tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelaksanaan pelatihan. Dengan demikian, pelatihan ini efektif dalam membekali karyawan dengan keterampilan yang diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan pelanggan secara lebih sistematis dan berkelanjutan.

Kata kunci: Kepatuhan Pelanggan, Kompetensi Karyawan, Pelatihan, Model ADDIE

1. PENDAHULUAN

Kepatuhan pelanggan merupakan faktor penting dalam keberlangsungan operasional dan keuangan perusahaan layanan public. Menurut Lin dan Hsieh (2011), kepatuhan diartikan sebagai sejauh mana pelanggan mengikuti instruksi dari penyedia layanan, sedangkan Guo et al. (2013) menekankan kepatuhan sebagai bentuk ketaatan terhadap permintaan dan prosedur yang ditetapkan oleh penyedia. Sementara itu Tang et al. (2024) menekankan bahwa kepatuhan juga melibatkan keterlibatan aktif pelanggan dalam perilaku yang mendukung pencapaian tujuan layanan. Dalam konteks pelayanan PDAM, kepatuhan pelanggan mencakup kesediaan pelanggan untuk memenuhi kewajiban pembayaran tagihan tepat waktu, menggunakan layanan secara legal dan sesuai peraturan, serta menjaga fasilitas dan instalasi yang disediakan. Tingkat kepatuhan yang tinggi tidak hanya mencerminkan kualitas hubungan antara pelanggan dan penyedia layanan, tetapi juga menjadi dasar terciptanya sistem pelayanan yang berkelanjutan dan efisien. Menurut Khasanah dan Nurdin (2020), kepatuhan pelanggan sangat berpengaruh terhadap kinerja PDAM karena ketertiban dalam pembayaran dan pemanfaatan layanan memungkinkan perusahaan untuk mengalokasikan sumber daya secara optimal.

Kepatuhan pelanggan PDAM dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sosialisasi kebijakan, serta persepsi terhadap keadilan tarif dan perlakuan petugas (Nugroho dan Purwanto, 2020). Interaksi yang responsif dan edukatif dari karyawan PDAM dapat berperan besar dalam meningkatkan kepatuhan, karena pelanggan merasa dihargai dan mendapat pemahaman yang utuh (Rachmawati & Kurniawan, 2018). Dengan demikian, untuk meningkatkan kepatuhan pelanggan secara sistemik, dibutuhkan intervensi dalam bentuk peningkatan kompetensi karyawan PDAM, terutama dalam aspek komunikasi pelayanan, empati, dan penyampaian informasi secara persuasif. Melalui pelatihan yang terstruktur, karyawan dapat menjadi agen perubahan yang tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga membangun kesadaran kolektif pelanggan terhadap pentingnya kepatuhan demi keberlanjutan layanan air bersih.

PERUMDAM Tirta Darma Ayu merupakan penyedia layanan air bersih di Kabupaten Indramayu. Terkait kepatuhan pelanggan, PERUMDAM Tirta Darma Ayu menghadapi sejumlah permasalahan. Salah satu masalah utama adalah tingginya tunggakan pembayaran oleh pelanggan, yang bisa berdampak pada kestabilan keuangan dan kemampuan operasional perusahaan dalam menjaga kualitas layanan. Selain itu, masih ditemukan praktik penyambungan ilegal dan manipulasi pemakaian air yang menyebabkan meningkatnya tingkat kehilangan air non-komersial (*non-revenue water*), serta mengganggu distribusi ke pelanggan lainnya. Masalah lain adalah kurangnya pemahaman sebagian pelanggan mengenai hak dan kewajiban mereka sebagai pengguna layanan PDAM, termasuk aturan terkait keterlambatan pembayaran dan konsekuensi hukumnya. Upaya penagihan atau penyampaian teguran oleh petugas pun terkadang mendapat respons negatif atau resistensi dari pelanggan, yang mencerminkan kurangnya efektivitas pendekatan komunikasi yang digunakan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek pelayanan dan edukasi kepada pelanggan perlu ditingkatkan.

Motivasi dan kinerja karyawan PERUMDAM Tirta Darma Ayu secara keseluruhan dinilai sangat baik menurut kajian Rahmadani dan Luturlean (2023). Namun di sisi lain, sebagian karyawan belum memiliki kemampuan dalam berkomunikasi secara persuasif dan edukatif, terutama karyawan lapangan yang sering bertemu pelanggan PERUMDAM Tirta Darma Ayu. Sebagian karyawan tersebut belum dibekali keterampilan teknis yang memadai dalam membangun pendekatan pelayanan berbasis kesadaran dan tanggung jawab pelanggan. Permasalahan yang ada terkait kepatuhan pelanggan dan kurangnya kemampuan karyawan dalam berkomunikasi secara persuasif dan edukatif tidak hanya dapat menghambat kinerja keuangan perusahaan, tetapi juga dapat menurunkan citra PERUMDAM Tirta Darma Ayu di mata masyarakat. Berdasarkan hal tersebut maka perlu diadakan pelatihan

PERUMDAM Tirta Darma Ayu untuk meningkatkan kompetensi karyawannya dalam mendorong kepatuhan pelanggan. Permintaan pelatihan disampaikan oleh pihak PERUMDAM Tirta Darma Ayu kepada Yayasan LAPI ITB. Namun karena tidak adanya instruktur maka pihak YAYASAN LAPI ITB meminta staf pengajar dari Institut Teknologi Nasional, Bandung (Ibu Hendang Setyo Rukmi, ST., MT.) sebagai instruktur.

2. METODOLOGI

Kegiatan Abdimas dalam bentuk pelatihan peningkatan kompetensi karyawan PERUMDAM Tirta Darma Ayu dalam mendorong kepatuhan pelanggan menggunakan model ADDIE. Model ADDIE public sebuah *framework* dalam Instructional Systems Design (ISD) yang sangat public⁹² dan digunakan secara luas oleh desainer instruksional dan pengembang pelatihan untuk merancang dan mengembangkan program pembelajaran atau pelatihan yang sistematis dan efektif (Morrison, et al., 2010). Nama *ADDIE* merupakan akronim dari lima tahapan utama dalam proses pengembangan pelatihan, yaitu Analysis, Design, Development, Implementation, dan Evaluation. Berikut penjelasan masing-masing tahap:

1. Analysis (Analisis)

Pada tahap ini, dilakukan identifikasi terhadap kebutuhan pelatihan. Tujuan utamanya public menjawab pertanyaan:

- Apa masalah atau gap kompetensi yang ada?
- Siapa peserta pelatihannya?
- Kompetensi apa yang perlu dicapai?

2. Design (Perancangan)

Tahap ini publi pada perencanaan strategi pembelajaran secara rinci. Elemen yang dirancang meliputi:

- Tujuan pembelajaran
- Strategi pembelajaran (misalnya diskusi, simulasi, e-learning)
- Media dan metode yang digunakan
- Struktur kurikulum dan alur materi

3. Development (Pengembangan)

Berdasarkan rancangan di tahap sebelumnya, instruktur mulai membuat atau mengembangkan semua materi pelatihan. Ini bisa berupa:

- Modul pelatihan
- Slide presentasi
- Video pembelajaran
- Panduan fasilitator dan peserta

4. Implementation (Pelaksanaan)

Tahap ini public saat program pelatihan dijalankan kepada peserta. Fokusnya public:

- Menyediakan lingkungan belajar yang efektif
- Menyiapkan fasilitator, ruang kelas, peralatan
- Mengelola proses pelatihan secara langsung

5. Evaluation (Evaluasi)

Evaluasi dilakukan untuk mengukur keberhasilan pelatihan dan memberikan umpan balik untuk perbaikan. Evaluasi pelatihan dilakukan dengan menggunakan Model Kirkpatrick. Model ini telah diakui sebagai standar dalam evaluasi pelatihan karena memberikan panduan yang terstruktur untuk

mengukur efektivitas program pelatihan (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2016). Evaluasi pelatihan Model Kirkpatrick terdiri dari empat level, yaitu (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2006) :

- Reaksi peserta (apakah mereka merasa puas?)
- Pembelajaran (apakah peserta memahami materi?)
- Perilaku (apakah terjadi perubahan di tempat kerja?)
- Hasil (apakah pelatihan berdampak pada kinerja organisasi?)

3. PELAKSANAAN

Tahap awal yang dilakukan dalam kegiatan Abdimas berupa pelatihan peningkatan kompetensi karyawan PERUMDAM Tirta Darma Ayu dalam mendorong kepatuhan pelanggan analisis pelatihan. Analisis pelatihan dilakukan untuk mengidentifikasi kesenjangan kompetensi karyawan lapangan PERUMDAM Tirta Darma Ayu dalam mendorong kepatuhan pelanggan. Hasil observasi dan evaluasi menunjukkan perlunya pemahaman tentang konsep kepatuhan pelanggan, peraturan yang berlaku, serta keterampilan komunikasi dan edukasi dalam menghadapi pelanggan tidak patuh. Selain itu, kemampuan dalam public93c public dan menganalisis data kepatuhan juga masih terbatas.

Tahap berikutnya public perancangan. Tahap ini publi pada perencanaan strategi pembelajaran. Berdasarkan kondisi yang teridentifikasi di tahap analisis pelatihan maka ditetapkan tujuan pembelajarannya public :

1. Membekali pegawai PERUMDAM Tirta Darma Ayu dengan pemahaman tentang pentingnya kepatuhan pelanggan.
2. Meningkatkan kemampuan komunikasi dan edukasi pegawai dalam menyampaikan informasi kepada pelanggan.
3. Memberikan strategi untuk menangani masalah kepatuhan pelanggan dengan pendekatan yang solutif.
4. Membangun keterampilan dalam menganalisis data kepatuhan pelanggan untuk pengambilan keputusan.

Pelatihan peningkatan kompetensi karyawan PERUMDAM Tirta Darma Ayu dalam mendorong kepatuhan pelanggan diselenggarakan dengan mengadopsi pendekatan *andragogi*, yaitu prinsip pembelajaran orang dewasa yang menekankan relevansi materi dengan pengalaman kerja peserta. Chavan & Khandagale (2022) menyatakan bahwa prinsip seperti *need to know*, pengalaman praktis, dan orientasi masalah memperkuat pembelajaran orang dewasa dalam konteks public93c93t93l Metode partisipatif juga diterapkan melalui diskusi kelompok, studi kasus, dan roleplay, yang memungkinkan peserta saling berbagi public dan tantangan yang mereka hadapi di lapangan. Menurut Dewi dan Suryana (2023), pelatihan dengan metode partisipatif memiliki berbagai manfaat yang signifikan, terutama dalam konteks peningkatan keterlibatan peserta serta penguatan kemampuan komunikasi public93c93t dan empatik dalam menangani pelanggan yang tidak patuh. Materi pelatihan juga disampaikan melalui ceramah interaktif dan tanya jawab, dengan penekanan pada prinsip-prinsip pelayanan public, regulasi pelanggan PDAM, serta etika pelayanan. Penggunaan studi kasus publi dari pengalaman nyata di PDAM Indramayu memperkaya konteks pembelajaran dan meningkatkan daya serap materi.

Materi yang diberikan terdiri dari :

1. Pengantar Kepatuhan Pelanggan
 - a. Pengertian kepatuhan pelanggan
 - b. Ciri-ciri kepatuhan pelanggan
 - c. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pelanggan

- d. Dampak kepatuhan terhadap kinerja public
2. Peraturan Terkait Kepatuhan Pelanggan
3. Penanganan Pelanggan
 - a. Komunikasi efektif untuk meningkatkan kepatuhan pelanggan
 - b. Strategi menangani keberatan pelanggan.
 - c. Strategi metode edukasi pelanggan
 - d. Menghadapi pelanggan dengan berbagai tipe
4. Survei Kepatuhan Pelanggan
 - a. Indikator kepatuhan pelanggan
 - b. Penyusunan kuesioner kepatuhan pelanggan
5. Analisis Data dan Pemantauan Kepatuhan Pelanggan
 - a. Pengumpulan dan analisis data kepatuhan pelanggan
 - b. Penentuan strategi peningkatan kepatuhan pelanggan

Setelah ditetapkan materi pelatihannya, Langkah selanjutnya public membuat modul pelatihan, slide presentasi, video pembelajaran, serta panduan fasilitator dan peserta. Dalam kegiatan ini dilibatkan Bapak Lukmanulhakim Almamalik, ST., MT., serta Bapak Dr. Cahyadi Nugraha, ST., MT. Kegiatan pelatihan ini dilaksanakan pada tanggal 18-19 Februari 2025 di Hotel Gino Feruci Braga, Bandung. Pelatihan terdiri dari 4 sesi yaitu Sesi I pukul 08.00-09.30 WIB, Sesi II pukul 10.00-11.30 WIB, Sesi III pukul 12.30-14.00 WIB, dan Sesi IV pukul 14.30-16.00 WIB.

Pada kegiatan Abdimas ini, evaluasi pelatihan hanya dilakukan untuk level reaksi peserta dan pembelajaran karena pengukuran level perilaku dan hasil membutuhkan periode waktu yang cukup lama. Sebelum pemberian materi dilakukan pretest untuk mengetahui pengetahuan yang telah dimiliki peserta sebelumnya. Setelah pelatihan selesai diberikan post test dimana soalnya sama dengan pretest untuk melihat ada tidaknya peningkatan pengetahuan setelah pelatihan. Dari hasil pemeriksaan pretest dan posttest terdapat perubahan positif yang signifikan dari pengetahuan peserta pelatihan tentang kepatuhan pelanggan. Dengan kata lain ada peningkatan pengetahuan peserta sesudah mengikuti pelatihan. Setelah pelatihan peserta juga diminta untuk mengisi kuesioner kepuasan atas pelaksanaan pelatihan. Hasilnya menunjukkan peserta puas terhadap pelaksanaan pelatihan baik dari aspek fasilitas, instruktur, materi, maupun jadwal dan waktu pelatihan. Setelah pelatihan selesai peserta diberi sertifikat sebagai bukti telah mengikuti pelatihan. Gambar 1. Menunjukkan penyerahan sertifikat kepada perwakilan peserta pelatihan.



Gambar 1. Penyerahan sertifikat keikutsertaan kepada perwakilan peserta pelatihan

6. KESIMPULAN

Pelatihan peningkatan kompetensi karyawan PERUMDAM Tirta Darma Ayu dalam mendorong kepatuhan pelanggan berhasil dilaksanakan dengan pendekatan sistematis berbasis model ADDIE dan metode andragogi partisipatif. Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan signifikan dalam pengetahuan peserta serta kepuasan terhadap proses pelatihan, baik dari sisi materi, fasilitator, maupun metode pembelajaran. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan tidak hanya mampu menutup kesenjangan kompetensi karyawan, tetapi juga menjadi strategi efektif dalam membentuk pendekatan pelayanan yang lebih edukatif dan komunikatif. Ke depan, pelatihan serupa dapat diterapkan secara berkelanjutan dengan cakupan yang lebih luas untuk memperkuat kinerja pelayanan dan kepatuhan pelanggan di lingkungan PERUMDAM Tirta Darma Ayu.

7. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada PERUMDAM Tirta Darma Ayu Kabupaten Indramayu atas kepercayaan dan kerja samanya dalam pelaksanaan kegiatan pelatihan peningkatan kompetensi karyawan. Dukungan dan partisipasi aktif dari seluruh jajaran manajemen dan peserta pelatihan sangat berkontribusi terhadap kelancaran dan keberhasilan program ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Yayasan LAPI Institut Teknologi Bandung (ITB) yang telah memfasilitasi dan mendukung pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada public95c95t ini, baik dalam aspek koordinasi, public95c, maupun penyediaan sumber daya pelatihan. Semoga kerja sama ini dapat terus berlanjut dan memberikan manfaat yang berkelanjutan bagi peningkatan kualitas layanan public.

6. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Chavan, R. L., & Khandagale, V. S. (2022). *Andragogical practices to enhance adults' learning experiences in the context of NEP-2020. Educreator Research Journal, Volume IX (Special Issue I, Nov-Dec 2022)*, 78–83. ISSN P-2455-0515; E-2394-8450
- [2] Dewi, A., & Suryana, C. (2023). Implementasi P5 untuk peningkatan keterampilan komunikasi dan empati siswa. *Jurnal Pendidikan Persuasif*, 1(1), 45–58.
- [3] Guo, L., Lotz, S. L., Tang, C., & Gruen, T. W. (2013). The role of perceived control in customer value co-creation and service recovery evaluation. *Journal of Service Research*, 16(1), 39–55. <https://doi.org/10.1177/1094670512453879>
- [4] Khasanah, N., & Nurdin, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Masyarakat terhadap Kepatuhan Pelanggan PDAM. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Publik*, 7(1), 47–55.
- [5] Kirkpatrick, D. L., & Kirkpatrick, J. D. (2006). *Evaluating Training Programs: The Four Levels* (3rd ed.). San Francisco, CA: Berrett-Koehler Publishers.
- [6] Kirkpatrick, D., & Kirkpatrick, J. (2006). *Evaluating Training Programs: The Four Levels*. Berrett-Koehler Publishers. Kirkpatrick, J. D., & Kirkpatrick, W. K. (2016). *Kirkpatrick's Four Levels of Training*
- [7] Lin, Y. H., & Hsieh, A. T. (2011). Modeling service friendship and customer compliance in high-contact service relationships. *Journal of Service Management*, 22(5), 607–631. <https://doi.org/10.1108/09564231111174929>
- [8] Morrison, G. R., Ross, S. M., & Kemp, J. E. (2010). *Designing Effective Instruction* (6th ed.). John Wiley & Sons.
- [9] Nugroho, S. W., & Purwanto, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi terhadap Kepatuhan Pelanggan PDAM. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Publik*, 7(2), 89–98.

- [10] Rachmawati, R., & Kurniawan, T. (2018). Komunikasi Pelayanan sebagai Strategi Meningkatkan Kepatuhan Pelanggan Air Minum. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(1), 51–63.
- [11] Rahmadani, A. N., & Luturlean, B. S. (2023). *Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Perumda Air Minum (PDAM) Tirta Darma Ayu Kabupaten Indramayu*. *Economics and Digital Business Review*, 4(2), 45–51.
- [12] Tang, Y., Li, G., & Wang, Y. (2024). Examining customer compliance and empowerment in AI-mediated service interactions. *Journal of Business Research*, 170, 114213.