

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Seiring perkembangan zaman dan teknologi, kebutuhan manusia juga semakin meningkat. Kebutuhan manusia merupakan suatu rasa atau keinginan yang timbul secara alami dari dalam diri manusia untuk memenuhi segala sesuatu yang diperlukan dalam kehidupannya (Barata, 2003). Untuk memenuhi keinginan itu dapat diperoleh dengan cara sendiri ataupun dengan bantuan orang lain karena tidak dapat memperolehnya sendiri. Ketika kebutuhan berupa barang atau jasa tidak dapat diperoleh sendiri maka pelayanan atau jasa dari pihak lain tentu sangat dibutuhkan. Pelayanan yang diberikan bukan hanya sekedar memberikan bantuan terhadap pelanggan saja, tetapi juga memberikan pelayanan yang terbaik agar terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh pelanggan.

Pelayanan merupakan salah satu fokus penting bagi perusahaan dalam melaksanakan kegiatan operasionalnya (Priansa, 2018). Dalam sebuah perusahaan atau organisasi pelayanan ini sangat penting, karena di sini berhubungan langsung dengan pelanggan. Suatu perusahaan tentu ingin dipandang baik dan bagus oleh masyarakat, maka dari itu perusahaan harus memiliki kualitas pelayanan yang baik untuk meningkatkan daya tarik masyarakat dan dengan diberikannya pelayanan yang terbaik akan memberikan citra dan nama baik bagi perusahaan (Nur, 2017).

Pelanggan tidak akan tertarik pada perusahaan jika pelayanannya yang tidak baik dan tentu akan sulit bagi pelanggan untuk menerima karena tidak sesuai dengan

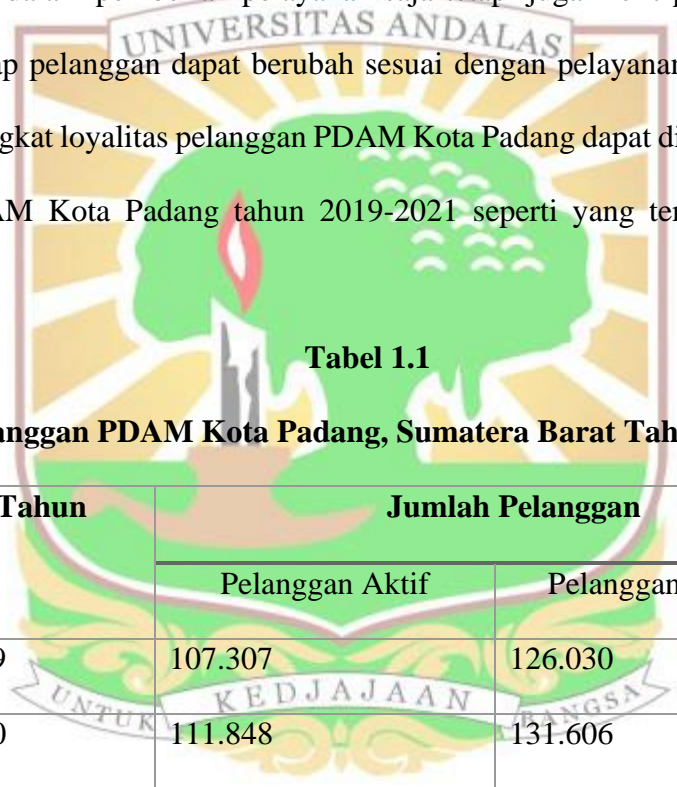
harapannya. Jika pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan juga. Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dari pelayanan prima. Pemenuhan pelayanan yang baik adalah dengan tidak adanya ketimpangan antara penerima dan pemberi pelayanan (Hayat, 2017).

Dalam artikel Ambarwati, salah satu kebutuhan utama masyarakat yaitu air bersih untuk keperluan sehari-hari. Air merupakan kebutuhan utama makhluk hidup di dunia ini, salah satunya manusia. Tanpa air kemungkinan tidak ada kehidupan di dunia, karena semua makhluk hidup sangat memerlukan air untuk bertahan hidup. Oleh karena itu, keberadaan air sangat diharapkan guna menjamin kelestarian hidup manusia dan lingkungan. Kebutuhan air minum dapat dicukupi dari sumber air (sumur, sungai, mata air) dan dari jaringan distribusi. Pemenuhan air minum lewat jaringan distribusi ini biasanya diusahakan oleh PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum), contoh salah satunya PDAM di Kota Padang (Pustek UGM, 2021).

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan instansi yang bergerak dalam pengelolaan air bersih di daerah perkotaan. Penyaluran air bersih kepada pelanggan akan erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan, karena kepuasan pelanggan mencerminkan bagaimana keberhasilan pemberian jasa persediaan air pada masyarakat. Selain fasilitas air yang harus terpenuhi, diperlukan juga pelayanan yang baik sebagai pendukung fasilitas air yang telah disediakan. Menurut Lovelock (2005) yang dikutip oleh Priansa (2018) pelayanan merupakan suatu proses pelayanan yang baik dan dirancang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Dengan adanya pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan masyarakat, diharapkan dapat memberikan

respon positif dari masyarakat berupa kepuasannya terhadap pelayanan yang diberikan.

Menurut Oliver dikutip dalam jurnal Ulfa dan Mayliza (2017) sikap yang menunjukkan kesetiaan pelanggan pada perusahaan dapat dilihat dari layanan atau produk yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut atau sering disebut juga loyalitas pelanggan. Meningkatkan kesetiaan pelanggan tentunya perusahaan tidak hanya memperhatikan dalam pemberian pelayanan saja tetapi juga menciptakan rasa puas pelanggan. Sikap pelanggan dapat berubah sesuai dengan pelayanan yang diberikan perusahaan. Tingkat loyalitas pelanggan PDAM Kota Padang dapat dilihat dari jumlah pelanggan PDAM Kota Padang tahun 2019-2021 seperti yang terlihat pada tabel berikut:

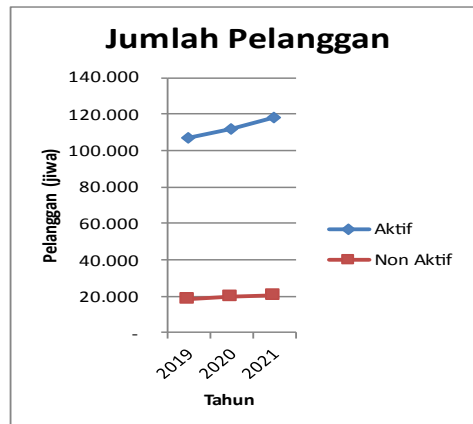


**Tabel 1.1**

**Data Pelanggan PDAM Kota Padang, Sumatera Barat Tahun 2019-2021**

No.	Tahun	Jumlah Pelanggan	
		Pelanggan Aktif	Pelanggan Non Aktif
	2019	107.307	126.030
	2020	111.848	131.606
	2021	118.425	139.099

Sumber : PDAM Kota Padang 2021



Sumber: PDAM Kota Padang, 2021

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui pelanggan PDAM Kota Padang mengalami peningkatan tiap tahunnya. Peningkatan tersebut diketahui bahwa PDAM Kota Padang memberikan layanan yang terbaik dalam menanggapi permintaan dari pelanggan. Pelanggan akan merasa puas dengan fasilitas yang ditawarkan, sehingga memiliki loyalitas yang tinggi untuk menggunakan jasa air yang ditawarkan oleh PDAM.

Terdapat pelanggan aktif dan non aktif tiap tahunnya di PDAM Kota Padang. Pelanggan yang aktif disebabkan karena bertambahnya jumlah penduduk Kota Padang, selain itu pembangunan di Kota Padang juga meningkat, sehingga kebutuhan air juga bertambah. Sedangkan, pelanggan non aktif disebabkan karena pelanggan tersebut tidak menggunakan lagi sarana air yang disediakan oleh PDAM. Pelanggan yang tidak menggunakan air dari PDAM biasanya karena air yang disalurkan ke rumah mereka tidak berjalan dengan normal, sering terjadi kemacetan, dan berbau. Kejadian ini biasanya dialami oleh pelanggan yang tinggal jauh dari pusat pengairan PDAM, sehingga pelanggan memutuskan untuk menggunakan sarana sumur bor. PDAM sendiri

harus memiliki kualitas pelayanan yang baik kepada pelanggan agar pelanggan tidak kecewa, bila kinerja baik dan sesuai harapan tentu pelanggan akan puas.

PDAM di Kota Padang terletak di jalan Haji Agus Salim No.10, Sawahan, Kec. Padang Timur, Kota Padang, Sumatera Barat. PDAM Kota Padang merupakan salah satu Perusahaan Daerah milik Pemerintah Kota Padang yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan air minum kepada masyarakat. PDAM Kota Padang terbagi menjadi tiga wilayah pelayanan yaitu, wilayah pelayanan pusat, wilayah pelayanan utara dan wilayah pelayanan selatan.

Wilayah Pelayanan Pusat melayani empat kecamatan, yaitu Kecamatan Padang Utara, Kecamatan Padang Barat, Kecamatan Padang Timur dan Kecamatan Padang Selatan. Wilayah Pelayanan Utara melayani empat kecamatan, yaitu Kecamatan Padang Utara, Kecamatan Koto Tengah, Kecamatan Banggalo dan Kecamatan Kuranji. Wilayah Pelayanan Selatan juga melayani empat kecamatan, yaitu Kecamatan Lubuk Kilangan, Kecamatan Lubuk Begalung, Kecamatan Pauh, dan Kecamatan Bungus Taluk Kabung.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis ingin mengetahui lebih lanjut mengenai pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sehingga penulis mengangkat judul **“Penerapan Kualitas Pelayanan Prima pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kota Padang”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan yang telah diuraikan dalam latar belakang di atas, maka penulis akan membahas masalah menyangkut pelayanan pada PDAM.

Adapun masalah yang akan dirumuskan yaitu sebagai berikut:

1. Apa saja bentuk jenis pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang?
2. Bagaimana bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap pelayanan-pelayanan yang ada pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang?
3. Bagaimana tanggapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kota Padang?

### 1.3 Tujuan Penelitian

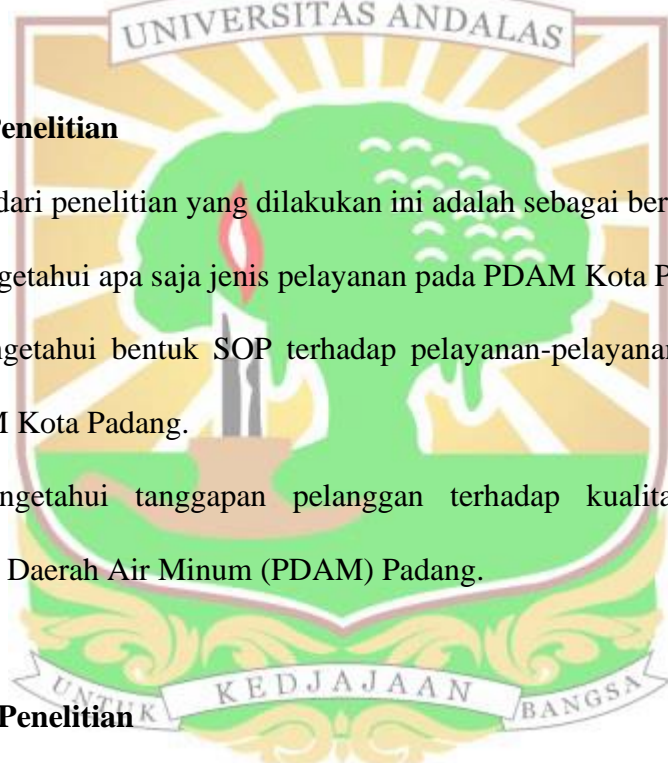
Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apa saja jenis pelayanan pada PDAM Kota Padang.
2. Untuk mengetahui bentuk SOP terhadap pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kota Padang.
3. Untuk mengetahui tanggapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Padang.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Dengan kegiatan penelitian ini penulis berharap dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak, diantaranya:

1. Bagi Penulis
  - a. Untuk menambah pengetahuan dan wawasan mengenai kualitas pelayanan di suatu perusahaan.
  - b. Mendapatkan pengalaman kerja.



- c. Membentuk kepribadian disiplin dan bertanggung jawab dalam dunia kerja.
2. Bagi Universitas
- a. Untuk meningkatkan hubungan kerja sama yang baik antar lembaga pendidikan dengan instansi pemerintah.
  - b. Untuk meningkatkan kualitas lulusan dari Universitas Andalas melalui kegiatan magang ini dan menjadikan Universitas Andalas dikenal oleh banyak orang.
3. Bagi Instansi Pemerintah (Perusahaan Daerah Air Minum di Kota Padang)
- a. Untuk membina kerjasama antar lembaga pendidikan dengan instansi pemerintah.
  - b. Sebagai wujud partisipasi dari PDAM dalam membantu mahasiswa menambah pengetahuan mengenai kualitas pelayanan.

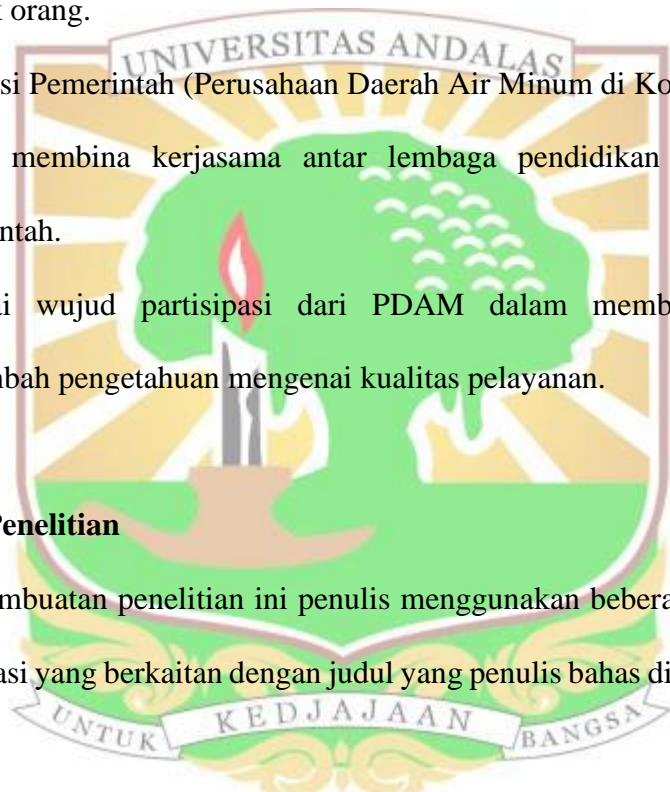
### 1.5 Metode Penelitian

Dalam pembuatan penelitian ini penulis menggunakan beberapa metode untuk mencari informasi yang berkaitan dengan judul yang penulis bahas di atas, diantaranya yaitu:

- a. Studi Kepustakaan

Dengan studi kepustakaan ini penulis dapat mencari informasi, mengumpulkan, dan membaca buku-buku yang berkaitan dengan topik yang akan dibahas.

- b. Penelitian Lapangan



Penulis melakukan penelitian lapangan secara langsung pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kota Padang guna untuk memperoleh data yang akurat serta melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang terkait dan membagikan kuesioner kepada pelanggan PDAM.

c. Mencari Data Melalui Internet

Pencarian data melalui internet dilakukan dengan mencari situs-situs terkait pembahasan guna untuk mencari bahan-bahan pendukung lainnya.

### 1.6 Tempat dan Waktu Penelitian

Penulis melakukan kegiatan magang ini selama 40 hari kerja bertempat di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang beralamat di Jl. H. Agus Salim No. 10, Sawahan, Kec. Padang Timur, Kota Padang, Sumatera Barat. Telp (0751) 22789

### 1.7 Sistematika Penulisan

Penulisan penelitian ini memiliki lima bab dengan penjelasan sebagai berikut:

#### **BAB 1      Pendahuluan**

Pendahuluan berisikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, tempat dan waktu penelitian, serta sistematika penulisan laporan.

#### **BAB II     Landasan Teori**

Pada bab ini berisikan tentang pelayanan publik, pelayanan prima, jenis-jenis pelayanan prima, kualitas pelayanan, prinsip-prinsip



pelayanan, kepuasan publik, Standar Operasional Prosedur (SOP) dan hubungan pelayanan prima dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

### **BAB III Gambaran Umum Perusahaan**

Bab ini berisikan gambaran umum perusahaan baik sejarah tentang PDAM di Kota Padang, visi dan misi, dan struktur organisasi.

### **BAB IV Pembahasan**

Pada bab ini membahas tentang penerapan kualitas pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kota Padang

### **BAB V Penutup**

Pada bagian penutup berisikan tentang kesimpulan dan hasil dari pelaksanaan magang serta saran-saran.

