

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Air merupakan kebutuhan pokok bagi seluruh makhluk hidup didunia ini termasuk manusia. Tanpa air manusia akan mengalami kesulitan dalam melangsungkan kehidupannya dan akan mengganggu aktifitas sehari-hari. Oleh karena itu pengolahan penggunaan air diatur sedemikian rupa agar dapat dimanfaatkan secara efektif dan efisien. Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang penyedia air bersih yaitu Perumda Air Minum yang merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Perumda Air Minum Kota Padang merupakan Badan Usaha Milik Daerah Pemerintah Kota Padang yang diberi wewenang untuk menyelenggarakan pelayanan air minum bersih yang merupakan sumber kebutuhan yang sangat mendasar untuk dimanfaatkan oleh masyarakat. Perumda Air Minum Kota Padang ini berfokus kepada layanan penyedia air bersih yang sudah sesuai dengan standar badan kesehatan di Indonesia (pdampadang.co.id).

Seiring dengan meningkatnya masyarakat yang memilih menggunakan Perumda Air Minum untuk memenuhi kebutuhan air bersih terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, oleh karena itu Perumda Air Minum Kota Padang memberikan pelayanan yang bagus kepada masyarakat sehingga dapat menciptakan kepuasan atas produk yang digunakan. Dengan banyaknya minat masyarakat dalam penggunaan air mendorong Perumda Air Minum Kota Padang untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Namun sebagian pelanggan ada yang merasa tidak puas atas layanan yang diberikan. Pelanggan yang menggunakan air tidak bisa terlepas dari beberapa gangguan sehingga pelanggan memerlukan perbaikan atas jasa yang digunakan. Untuk menangani keluhan dan ketidakpuasan pelanggan atas jasa yang disediakan maka dibutuhkan pemulihan jasa agar masalah dapat teratasi dan pelanggan tidak merasa

kecewa. Pemulihan jasa yaitu tindakan-tindakan yang dilakukan perusahaan dalam menanggapi adanya kegagalan jasa (Fatricia dan Pradi, 2018). Pemulihan jasa ini akan ada jika terjadinya kegagalan pada jasa yang disediakan dan gangguan pada jaringan yang menyebabkan pelanggan mengeluh dan merasa tidak puas atas layanan jasa yang diberikan. Pelanggan yang menggunakan jasa penyedia air tidak terlepas dari gangguan, sehingga pelanggan membutuhkan perbaikan atas jasa yang digunakan.

Keluhan pelanggan Perumda Air Minum Kota Padang yaitu keluhan karna air yang mendadak putus, air yang mati dalam waktu yang cukup lama, keluhan petugas karna tidak menginformasikan kendala, keluhan karna pelayanan petugas yang tidak responsif dalam menanggapi keluhan pelanggan, keluhan masalah pembayaran, keluhan telfon kantor yang tidak diangkat (Ulasan google pdam.padang, 2021). Keluhan pelanggan tersebut terjadi karna kurangnya kepuasan dari pelanggan. Kepuasan adalah perasaan senang dan sedih setelah mendapatkan kinerja yang tidak sebanding dengan produk yang dibayangkan (Hany dan Aziz, 2018). Oleh karna itu dibutuhkan pemulihan jasa agar konsumen tetap setia menggunakan jasa yang disediakan. Contoh kasus yang terjadi pada tahun 2021 yaitu hujan deras yang melanda Padang sehingga berdampak kepada Perumda Air Minum Kota Padang, pada bulan Agustus 2021 adanya gangguan pasokan air bersih karna sebagian daerah terdampak banjir yang disebabkan hujan deras serta pada bulan Oktober 2021 adanya longsor pada tebing Instalansi Pengolahan Air (IPA) akibat hujan deras yang menyebabkan pipa menggantung dan berpotensi putus, untuk mengantisipasi hal itu Perumda Air Minum Kota Padang melakukan pemindahan jalur pipa yang menyebabkan aliran air terputus sementara sehingga terhentinya pengelolaan air (Pdampadang.co.id, 2021).

Berdasarkan wawancara dengan salah satu pegawai Perumda Air Minum Kota Padang usaha pemulihan jasa yang dilakukan oleh Perumda Air Minum Kota Padang yaitu dengan menanggapi keluhan dengan cara mendengarkan keluhan pelanggan, mendata pelanggan yang mengalami keluhan dan mengkoordinasikan kepada teknisi agar teknisi bisa datang langsung ke rumah pelanggan untuk melakukan pengecekan. Prosedur yang dapat dilakukan untuk menyampaikan keluhan pelanggan yaitu bisa dengan datang langsung ke Perumda Air Minum Kota Padang kepada bagian layanan pengaduan yang beralamat di Jl Adinegoro No 43, Parupuk Tabing, Kec Koto Tangah, Kota Padang, Sumatera Barat atau juga bisa melalui website resmi Perumda Air Minum Kota Padang (Hengky, 2022). Keluhan-keluhan pelanggan tersebut tidak bisa diabaikan begitu saja karena akan berdampak kepada perusahaan dan menimbulkan citra negatif terhadap perusahaan. Dengan adanya keluhan dari pelanggan maka diharapkan Perumda Air Minum Kota Padang dapat meningkatkan pelayanan karena banyaknya *complain* dari pelanggan atas layanan jasa dan produk yang disediakan. Keluhan konsumen yang tidak ditangani dengan tepat dapat mendatangkan masalah apabila konsumen memberitahu banyak orang terlebih lagi apabila keluhan itu disampaikan melalui media namun apabila ditangani secara tepat maka akan mendatangkan suatu kepuasan. Dengan adanya keluhan-keluhan dari pelanggan tersebut maka penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana cara Perumda Air Minum Kota Padang untuk mengatasi keluhan pelanggan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk membahas masalah ini dengan judul **“Penerapan Pemulihan Jasa Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Pada Perumda Air Minum Kota Padang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dan pembahasan permasalahan diatas, maka penulis merumuskan masalah penelitian yaitu “Bagaimana Penerapan Pemulihan Jasa dalam Menangani Keluhan Pelanggan pada Perumda Air Minum Kota Padang?”.

1.3 Tujuan Magang

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penulis untuk melakukan kegiatan magang ini yaitu untuk mengetahui penerapan pemulihan jasa dalam menangani keluhan pelanggan pada Perumda Air Minum Kota Padang.

1.4 Manfaat Magang

Adapun manfaat magang yang diharapkan oleh penulis yaitu sebagai berikut :

1. Manfaat bagi akademisi

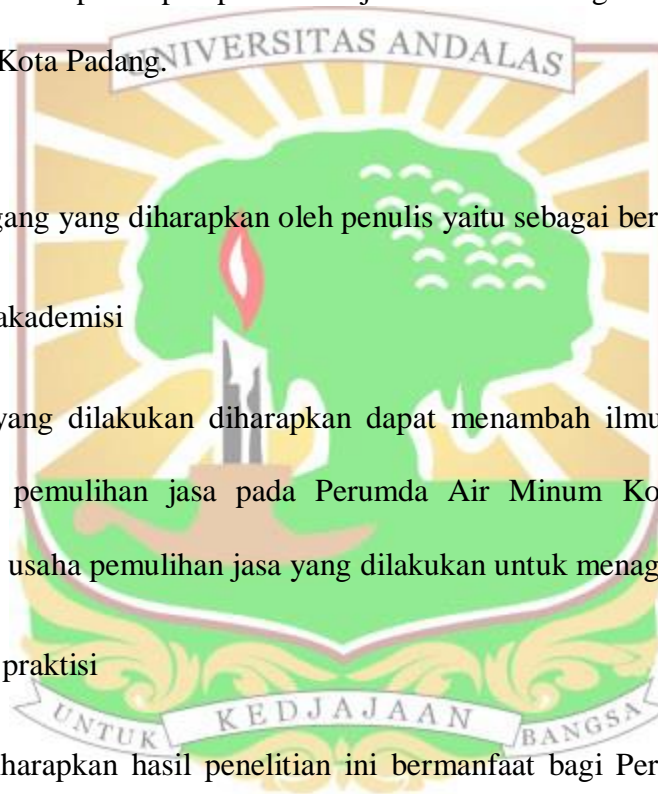
Hasil penelitian yang dilakukan diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan pembaca mengenai penerapan pemulihan jasa pada Perumda Air Minum Kota Padang dan dapat mengetahui informasi usaha pemulihan jasa yang dilakukan untuk menangani kegagalan jasa.

2. Manfaat bagi praktisi

Secara praktisi diharapkan hasil penelitian ini bermanfaat bagi Perumda Air Minum Kota Padang yaitu untuk dapat menjadi sumber informasi dan pertimbangan yang berkaitan dengan pemulihan jasa atas keluhan pelanggan Perumda Air Minum Kota Padang.

1.5 Ruang Lingkup Pembahasan

Adapun Ruang lingkup pembahasan dalam penulisan tugas akhir ini penulis membatasi pembahasan yang mana saja yang berkaitan dengan pemulihan jasa pada Perumda Air Minum Kota Padang.



1.6 Waktu dan Tempat Magang

Penulis melakukan magang pada Perusahaan Daerah Air Minum yang terletak di Kota Padang dan beralamat di Jl Adinegoro No 43,Parupuk Tabing,Kec Koto Tangah,Kota Padang,Sumatera Barat. Penulis melakukan penelitian dengan menggunakan judul yang sudah diajukan yaitu “Penerapan Pemulihan Jasa Dalam Menangani Keluhan Pelanggan pada Perumda Air Minum Kota Padang”.Kegiatan magang ini berjalan selama 40 hari kerja yaitu dari tanggal 7 Februari 2022-5 April 2022.

1.7 Metode Pengumpulan Data

Pada kegiatan magang ini penulis mengumpulkan data melalui metode observasi atau mengamati secara langsung kelapangan selama 40 hari kerja di Perumda Air Minum Kota Padang yang beralamat di Jl Adinegoro No 43,Parupuk Tabing,Kec Koto Tangah,Kota Padang,Sumatera Barat.Proses yang dilakukan menggunakan metode ini yaitu dengan melakukan wawancara,mendengarkan dan mencatat data-data yang dianggap penting yang digunakan untuk mendukung penelitian.

1.8 Sistematika Penulisan

Supaya mendapatkan gambaran dari tugas akhir yang ditulis ini maka penulis menyusun sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab 1 pendahuluan yang berisikan latar belakang masalah,rumusan masalah,tujuan magang,manfaat magang,ruang lingkup magang,waktu dan tempat magang dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN LITERATUR

Pada bab II menjelaskan tinjauan literatur yang membahas teori-teori yang berhubungan dengan variabel pada judul yang diambil yaitu: pemasaran jasa, perilaku konsumen, pemulihan jasa, kegagalan layanan dan keluhan pelanggan. Teori-teori ini mengacu kepada buku dan jurnal ilmiah.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada Bab III membahas gambar umum perusahaan Perumda Air Minum Kota Padang yang terdiri dari sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi, visi dan misi perusahaan serta kegiatan perusahaan.

BAB IV PEMBAHASAN

Pada Bab IV berisikan pembahasan mengenai bagaimana penerapan pemulihan jasa dalam menangani keluhan pelanggan pada Perumda Air Minum Kota Padang. Pembahasan tersebut harus sesuai dengan fakta dan hasil pengamatan secara langsung selama kegiatan magang. Pada bab ini akan menjelaskan pembahasan atas jawaban dari rumusan masalah.

BAB V PENUTUP

Pada Bab ini penulis akan menjelaskan kesimpulan dari pembahasan dan saran yang bermanfaat bagi pihak pada Perumda Air Minum Kota Padang.

