

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan suatu hal penting bagi suatu perusahaan penyedia layanan. Menurut Kasmir (2017), pelayanan dapat diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan. Pelayanan dapat menjadi citra suatu perusahaan yang dimana apabila pelayanan yang diberikan oleh perusahaan buruk itu akan berdampak pada kepuasan pelanggan dan akan mempengaruhi pandangan pelanggan terhadap perusahaan. Namun, apabila pelayanan yang diberikan baik dan sesuai standar pelayanan itu akan menjadi citra baik bagi perusahaan.

Perumda Air Minum Kota Padang merupakan satu-satunya perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan air minum di Kota Padang. Perumda Air Minum Kota Padang adalah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Pemerintah Kota Padang. Tujuan dari perusahaan adalah memenuhi kebutuhan masyarakat Kota Padang serta memperoleh keuntungan yang maksimal. Dengan begitu sektor jasa Perumda Air Minum Kota Padang sangat dibutuhkan masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan sehari-hari terhadap air bersih dan air minum. (Pdampadang.co.id, 2021). Beberapa layanan yang terdapat di Perumda air minum seperti sambungan baru, pasang kembali, dan penagihan pembayaran air minum. Perusahaan juga menyediakan layanan pengaduan untuk menerima keluhan-keluhan pelanggan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Semua layanan tersebut dapat dilayani melalui *customer*

service. Layanan pengaduan dapat dilakukan dengan cara mendatangi kantor terdekat atau dapat diakses via telepon dengan nomor (0751) 22789. Berbagai macam keluhan yang sudah dihadapi oleh *customer service* seperti kebocoran air, pemberhentian air secara mendadak, pembayaran yang tak sesuai dengan pemakaian dan banyak keluhan lainnya. Berikut data laporan pengaduan pelanggan pada tahun 2021

Tabel 1.1 Laporan Pengaduan Pelanggan Perumda Air Minum Kota Padang 2021
Sumber: Perumda Air Minum Kota Padang

No.	Jenis Keluhan	Bulan												Total
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt	Sep	Okt	Nov	Des	
1	Air tak jalan	27	12	5	5	6	8	21	22	23	26	21	27	203
2	Air kecil	9	8	6	5	6	8	7	8	3	3	8	4	75
3	Kebocoran Jaringan	14	17	1	6	5	8	36	18	17	18	49	30	219
4	Kebocoran Instalasi	24	2	12	-	15	18	2	14	8	11	3	5	115
5	Meter bermasalah	10	9	5	7	11	10	37	16	15	12	62	25	219
6	Air keruh	-	2	1	-	-	2	-	1	1	2	1	2	12
7	Tagihan besar	29	19	10	10	21	21	55	52	26	27	26	31	327
8	Loss Meter	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9	Masalah stopkran	-	-	-	z	-	-	-	3	10	11	14	11	49
10	Lain-lain	-	-	-	-	-	-	-	2	3	1	1	-	7
	Jumlah	113	69	41	33	64	75	158	136	106	111	185	135	1226

Dari tabel 1.1 dapat disimpulkan bahwa terdapat sebanyak 1226 laporan pengaduan pelanggan selama 2021 yang disampaikan oleh pelanggan kepada customer service Perumda Air Minum Kota Padang Area Pelayanan Utara. Maka dari itu customer service sangat dibutuhkan dalam melayani pelanggan serta menangani keluhan- keluhan yang berhubungan dengan produk dan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.

Customer service merupakan petugas atau karyawan yang sengaja dibentuk untuk melayani pelanggan atau nasabah oleh berbagai perusahaan. Menurut safitri, dkk (2016), citra adalah pemberian kesan, penggambaran diri pada publik, perasaan

terhadap perusahaan, kesan yang disengaja, dibentuk dari sebuah objek, orang atau organisasi. Seiring dengan munculnya citra yang baik pada pandangan pelanggan, maka akan muncul pula kepuasan dan kesetiaan pelanggan kepada perusahaan tersebut. Karena apabila customer service buruk dalam melayani pelanggan akan menyebabkan citra perusahaan menjadi buruk di mata para pelanggan, sebaliknya apabila customer service memberikan pelayanan yang baik dan tanggap itu akan mengubah cara pandang pelanggan kepada perusahaan.

Berdasarkan wawancara yang sudah dilakukan dengan salah satu karyawan Sub Divisi Sambungan Rumah Perumda Air Minum Kota Padang Area Pelayanan Utara yaitu Bapak Pije mengatakan bahwa customer service memberikan pelayanan berupa menanggapi keluhan pelanggan, mendengarkan, serta memberitahu staf pelayanan teknis untuk melakukan pengecekan ke masing-masing rumah hanya saja mungkin kurang maksimal dengan banyaknya masyarakat yang memberikan keluhan yang berbeda-beda terhadap pelayanan dari Perumda Air Minum Kota Padang, sehingga membutuhkan banyak waktu untuk merespon serta memberikan tindakan terhadap setiap masalah yang dialami oleh pelanggan (Pije, 2022) dan penulis melakukan wawancara juga kepada salah satu karyawan Perumda Air Minum yaitu Bapak Dodi Nofrinda mengatakan bahwasannya keluhan tersebut terjadi karena adanya mis komunikasi antar subdivisi pelayanan dan subdivisi sambungan rumah yang dimana subdivisi pelayanan sudah menginput laporan pelanggan atau work order kepada subdivisi sambungan rumah namun subdivisi sambungan bagian teknis lapangan tidak menerima laporan pelanggan tersebut sehingga terjadi ketidaktanggapan dalam menangani laporan pelanggan. (Dodi, 2022). Penulis juga

melakukan observasi lapangan sehingga mengetahui bahwa banyaknya pelanggan yang melaporkan pemakaian air yang besar sehingga memunculkan rasa ketidakpercayaan kepada hasil realisasi rekening sesuai angka meter yang disampaikan oleh customer service.

Customer service memiliki peran terhadap pencapaian tujuan perusahaan, lewat berbagai macam pelayanan yang diberikan. Salah satu bentuk pelayanan customer service yaitu menjadi pihak yang menghubungkan pelanggan dengan perusahaan. Kemudian customer service juga berperan membangun dan mempertahankan hubungan baik perusahaan dengan pelanggan, dengan tujuan membendung persoalan yang bisa saja terjadi di antara perusahaan dan pelanggan (Saogo dan Tanjung, 2019). Memberikan tanggapan yang bermutu terhadap keluhan pelanggan merupakan salah satu bentuk pelayanan dari customer service kepada para pelanggannya. Berbagai macam hal yang mesti dikerjakan oleh customer service Perumda Air Minum Kota Padang, seperti permasalahan pelayanan yang masih belum optimal. Ketanggapan dan kecepatan dalam menyelesaikan berbagai keluhan pelanggan juga harus dimiliki customer service, hal ini dapat dilakukan dengan cara menyampaikan berbagai keterangan-keterangan yang menjadi kebutuhan pelanggan, penyampaian berbagai keterangan ini adalah salah satu bentuk tindakan customer service dalam pemberian pelayanan yang baik kepada pelanggan Perumda Air Minum Kota Padang (Saogo dan Tanjung, 2019). Penanganan keluhan pelanggan yang dikerjakan oleh customer service pada Perumda Air Minum Kota Padang merupakan salah satu faktor penentuan keberhasilan dalam memberikan kepuasan kepada para pelanggan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada Perumda Air Minum Kota Padang dengan judul **Aktivitas Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Pelanggan Perumda Air Minum Kota Padang Area Pelayanan Utara.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan latar belakang sebelumnya, penulis merumuskan masalah penelitian ini : Bagaimana aktivitas customer service dalam meningkatkan pelayanan pada pelanggan Perumda Air Minum Kota Padang Area Pelayanan Utara?

1.3 Tujuan Penelitian

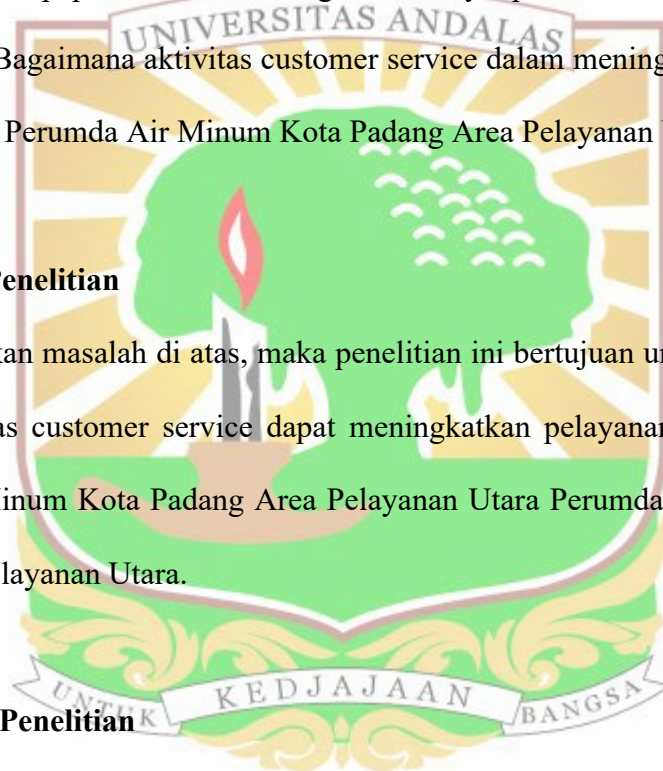
Berdasarkan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : Apakah aktivitas customer service dapat meningkatkan pelayanan pada pelanggan Perumda Air Minum Kota Padang Area Pelayanan Utara Perumda Air Minum Kota Padang Area Pelayanan Utara.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan penelitian di atas, maka penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Akademis

Untuk menambah ilmu pengetahuan mengenai aktivitas customer service dalam meningkatkan pelayanan pada pelanggan Perumda Air Minum Kota Padang Area Pelayanan Utara.



2. Manfaat Praktisi

Sebagai sumber referensi informasi untuk penelitian dalam bidang pelayanan jasa dan mengetahui Aktivitas customer service meningkatkan pelayanan pada pelanggan Perumda Air Minum Kota Padang Area Pelayanan Utara.

1.5 Metode Penelitian

Penelitian dilakukan dengan metode observasi dilapangan selama 40 hari kerja di Perumda Air Minum Kota Padang Area Pelayanan Utara. Dalam hal ini, penulis mengamati secara langsung didalam perusahaan tersebut guna untuk mendapatkan data yang akurat dengan keadaan yang sesungguhnya, serta melakukan wawancara dengan pihak perusahaan yang bersangkutan.

1.6 Tempat dan Waktu Penelitian

Kegiatan magang akan dilakukan di Perumda Air Minum Kota Padang Area Pelayanan Utara yang beralamat Jl. Adinegoro No.43, Parupuk Tabing, Kec. Koto Tengah, Kota Padang, Sumatera Barat. Kegiatan magang tersebut dilakukan dengan waktu pelaksanaan magang selama 40 hari kerja.

1.7 Ruang Lingkup Pembahasan

Pada proposal magang ini akan berfokus pada bagian aktivitas customer service terhadap pelanggan. Penulis akan mencoba mengembangkannya secara efektif pada pembahasan.

1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada proposal tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB I LATAR BELAKANG

Bab ini akan membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup pembahasan, tempat dan waktu magang, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN LITERATUR

Berisikan tentang teori-teori pendukung yang berkaitan dengan pembahasan berdasarkan judul yang akan dibahas oleh penulis pada penelitian tersebut.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Berisikan tentang tempat melaksanakan magang. Pada awal bab, akan menjelaskan tentang sejarah perusahaan Perumda Air Minum Kota Padang, fasilitas yang dimiliki oleh perusahaan, jenis pelayanan yang terdapat pada perusahaan, dan kegiatan perusahaan.

BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini akan menguraikan tentang aktivitas *customer service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan Perumda Air Minum Kota Padang Area Pelayanan Utara. Uraian tersebut harus sesuai dengan fakta yang terjadi dilapangan. Pada bab ini akan

menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian.

BAB V PENUTUP

Dalam bab penutup ini berisi tentang kesimpulan serta saran dari kegiatan magang yang telah dilaksanakan.



