

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi saat sekarang ini menuntut perusahaan untuk meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat telah mendorong perusahaan untuk menghasilkan produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga konsumen merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari perusahaan. Banyak cara yang dapat dilakukan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, salah satunya yaitu dengan memberikan kesan atau citra yang baik dalam hal produk maupun pelayanan terhadap konsumen.

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ada di Indonesia sangat berpengaruh dalam perkembangan dunia usaha dan masyarakat dalam menjalankan usahanya, karena sebagian besar dari perusahaan milik pemerintah tersebut telah memonopoli beberapa bidang usaha yang mengatur kehidupan dan kebutuhan hidup masyarakat banyak. Oleh karena itu, dalam mengatur dan menjalankan usahanya, BUMN diatur dan dikelola oleh pemerintah karena sangat berhubungan dengan nasib masyarakat Indonesia. Badan-badan usaha milik negara tersebut diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari dunia usaha pada umumnya dan masyarakat pada khususnya dan harus dapat mempertahankan citra yang baik di mata masyarakat.

BUMN harus dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku konsumen dan memberikan citra yang baik dimata masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas. Melihat keadaan tersebut, pemerintah berupaya agar BUMN berusaha untuk dapat memperbaiki keadaan dengan memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Dengan pelayanan yang baik diharapkan masyarakat akan merasa dihargai dan tidak merasa diabaikan haknya dan akhirnya masyarakat sebagai pengguna atau pelanggan dari jasa yang ditawarkan oleh perusahaan milik pemerintah tersebut akan puas.

Kota Padang sebagai ibukota provinsi dari Sumatera Barat yang merupakan sentra perekonomian dengan jumlah pendapatan perkapita tertinggi di Sumatera Barat. Berdasarkan data dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Padang tahun 2015, kota ini memiliki jumlah penduduk sebanyak 1.000.096 jiwa ([www.wikipedia.org/wiki/kota\\_padang](http://www.wikipedia.org/wiki/kota_padang)). Kondisi tersebut memberikan dampak perkembangan yang cukup pesat, baik ekonomi maupun pariwisata, yang pada gilirannya mengakibatkan pertumbuhan penduduk semakin meningkat.

Tingkat pertumbuhan penduduk yang tinggi dan meningkatnya kegiatan masyarakat akan berdampak pada penyediaan kebutuhan masyarakat seperti air bersih. Konsekuensi dari hal itu adalah meningkatnya kebutuhan air, baik untuk memenuhi kebutuhan pokok maupun untuk kebutuhan lainnya. Di satu sisi meningkatnya kebutuhan air dihadapkan pada kendala semakin terbatasnya sumber air yang ada. Di sisi lain akan dapat mengganggu pemenuhan kualitas pelayanan akan kebutuhan terhadap air.

Perusahaan daerah air minum atau PDAM merupakan salah satu unit usaha milik daerah yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat – aparat

eksekutif maupun legislatif daerah. PDAM terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kota madya di seluruh Indonesia ([www.wikipedia.org/wiki/PDAM](http://www.wikipedia.org/wiki/PDAM))

PDAM Kota Padang telah mengupayakan memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan air bersih, namun dalam perjalannya sering mendapatkan keluhan dari pelanggan. Keluhan masyarakat tentang kurang jernihnya air dan kerap kali mengalami air mati tampaknya menjadi kendala yang sepenuhnya belum dapat diatasi oleh pemerintah daerah dalam hal ini PDAM Kota Padang. Di satu pihak permintaan masyarakat akan air bersih semakin meningkat, namun kualitas pelayanan yang diberikan belum sebanding dengan pemenuhan permintaan masyarakat tersebut. Di pihak lain pelayanan kepada pelanggan yang sudah terpasang belum optimal.

Keluhan-keluhan terhadap pelayanan PDAM Kota Padang baik dari pelanggan maupun calon pelanggannya yang menyebabkan pelanggan menjadi kurang puas, antara lain tempat pembayaran hanya berada di Kantor PDAM itu sendiri, serta kecepatan penanganan keluhan yang kurang efektif sehingga membutuhkan waktu lebih lama dari yang diharapkan oleh pelanggan. Penanganan keluhan memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan tidak puas menjadi pelanggan yang puas. Kualitas pelayanan menjadi suatu yang wajib dilakukan PDAM agar tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang diberikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Menurut Fornell dan Wernervelt (1987) menjelaskan bahwa pelanggan yang tidak merasa puas dalam menerima pelayanan akan mengajukan komplain kepada perusahaan. Perusahaan

yang selalu ingin menciptakan kepuasan pelanggan sudah seharusnya dapat menangani komplain tersebut dengan sebaik-baiknya.

Terdapat 4 aspek dalam menangani keluhan yaitu empati terhadap pelanggan yang marah, kecepatan dalam penanganan keluhan, kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan, kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan.

Menurut Kotler (2012) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting didalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen. Jika pelayanan yang diberikan memenuhi permintaan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas dan bila jasa pelayanan berada dibawah tingkat yang diharapkan, pelanggan akan merasa kurang atau tidak puas. Pelanggan yang merasa tidak puas terhadap layanan yang diberikan, dengan sendirinya akan menceritakan kepada orang lain sebagai komplain atas ketidakpuasannya. Oleh karena itu pengukuran kepuasan akan pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kota Padang pada masyarakat harus selalu dilakukan untuk mengetahui dan merencanakan strategi yang lebih baik dimasa yang akan datang dan lebih meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan serta untuk meminimalisasikan masalah.

Hasil pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dapat menunjukkan karakteristik atau atribut apa dari produk/jasa yang membuat pelanggan tidak puas. Tujuan dari pengukuran tingkat kepuasan pelanggan adalah untuk dapat segera diperbaiki, sehingga pelanggan tidak kecewa. Dalam memberikan pelayanan, setidaknya perusahaan harus memenuhi 5 kriteria kualitas

pelayanan yang sering disebut RATER sehingga dapat menciptakan peserta/pelanggan yang loyal yaitu *reability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (komunikasi), dan *responsiveness* (cepat tanggap). (Tjiptono, 2006).

Menurut Liu (2005) terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan disetiap tingkat pemisahan dari indikasi selanjutnya bahwa masing-masing sub divisi yaitu mengambil pengertian sebagai aspek penting dari kualitas pelayanan. Fornell (1992) dalam Bayu dkk (2007) dengan studinya mengenai konsumen di Swedia membuktikan bahwa terdapat hubungan antara kualitas yang dirasakan dan kepuasan. Pelayanan yang berkinerja tinggi adalah pelayanan yang mampu melebihi harapandari konsumen.

Bedasarkanuraiandiatas, maka peneliti ingin melakukan penelitian terkait judul “Analisis Kualitas Pelayanan danKepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang”

## 1.2 Rumusan Masalah

Bedasarkanuraian yang telahdibahasdalamlatarbelakang, dapatdisimpulkanbahwa yang akandibahasdalampenelitianiniadalahBagaimanakahtingkatkepuasanpelanggan PDAM Kota Padang ditinjau dari perspektif kualitas layanan berdasarkan karakteristik pelanggan yaitu umur, jenis kelamin, pendapatan, pekerjaan, dan lama jadi pelanggan.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana tingkat kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang

dilihat dari Perspektif kualitas pelayanan berdasarkan karakteristik pelanggannya yaitu umur, jenis kelamin, pendapatan, pekerjaan, dan lama jadi pelanggan.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Dari penelitian ini diharapkan akan menambah pengetahuan tentang pelayanan PDAM Kota Padang terhadap kepuasan konsumen.

2. Bagi PDAM Kota Padang

Bagi PDAM Kota Padang penelitian ini dapat diambil manfaatnya sebagai gambaran hasil pelayanan yang diberikan PDAM Kota Padang terhadap kepuasan Konsumen

3. Bagi Akademisi

Hasil dari penelitian ini diharapkan juga akan memberikan tambahan referensi maupun pengetahuan si pembaca. dan menjadi rujukan bagi peneliti berikutnya yang mungkin ingin menggunakan judul yang masih berkaitan atau bahkan sama dengan peneliti ini.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan proposal secara umum mengacu pada pedoman penulisan skripsi jurusan Manajemen Universitas Andalas. Adapun sistematika penulisannya sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab I membahas tentang Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian serta Sistematika penulisan.

#### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada BAB II secara keseluruhan berisi tentang penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka pemikiran, serta hipotesis.

### BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, waktu dan lokasi penelitian, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, defenisioperasinal, intrumen penelitian, dan teknik pengumpulan data.

### BAB IV: PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan tentang pengujian dan hasil penelitian yaitu karakteristik respondend dan deskripsi variabel penelitian tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan PDAM kota Padang

### BAB V: PENUTUP

Pada bab ini menguraikan tentang kesimpulan, implikasi, keterbatasan penelitian, dan saran.

