

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kota Jambi adalah Kota dan juga Ibu Kota dari Provinsi Jambi yang terletak di Sumatera bagian tengah, Indonesia. Provinsi Jambi memiliki luas wilayah sekitar 50.160 km² dengan populasi penduduk 3.677.894 juta jiwa (Jambi.bps.go.id, 2020). Kota Jambi memiliki beberapa Kecamatan yang terdiri dari 8 Kecamatan antara lain, Kecamatan Kota Baru, Kecamatan Jambi Selatan, Kecamatan Jelutung, Kecamatan Pasar Jambi, Kecamatan Telanaipura, Kecamatan Danau Teluk, Kecamatan Pelayangan, dan Kecamatan Jambi Timur. Selain itu, Kota Jambi memiliki Instansi atau Perusahaan yang dikelola oleh Pemerintah Daerah atau yang disebut Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang terdiri atas Perusahaan Umum Daerah dan Perusahaan Perseroan Daerah. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia tentang Badan Usaha Milik Daerah Pasal 1 ayat 1 bahwa Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Daerah.

Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) ini merupakan suatu instansi yang menjadi sumber keuangan bagi daerah provinsi maupun Kota Jambi. Sumber keuangan tersebut digunakan sebagai sumber peningkatan perekonomian daerah dan juga sebagai peningkatan infrastruktur yang dimiliki oleh daerah. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia tentang Badan Usaha Milik Daerah Pasal 7 bahwa pendirian BUMD

bertujuan untuk memberikan manfaat bagi perkembangan perekonomian daerah; menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa penyediaan hajat hidup masyarakat sesuai kondisi, karakteristik dan potensi Daerah yang bersangkutan berdasarkan tata kelola perusahaan yang baik; dan memperoleh laba dan/atau keuntungan (Peraturan Pemerintah No. 54, 2017). Salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang dikelola di Kota Jambi yaitu Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi.

Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak di bidang pelayanan berupa pendistribusian air bersih kepada masyarakat. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2007 (Organ dan Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum) pasal 1 ayat 1 bahwa Perusahaan Daerah Air Minum yang selanjutnya disingkat PDAM adalah Badan Usaha Milik Daerah yang bergerak di bidang pelayanan air minum.

Perusahaan ini berada pada bagian pelayanan publik yang dimana kepuasan pelanggan merupakan salah satu hal utama yang menjadi tujuan perusahaan. Kepuasan pelanggan umumnya dilatarbelakangi oleh pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan kepada pelanggan. Pada PERUMDA Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi yang sebelumnya bernama PDAM Tirta Mayang Kota Jambi, kepuasan pelanggan diasumsikan dari penanganan gangguan pelayanan pelanggan yang baik. Menurut salah satu karyawan PERUMDA Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi, Pak Taufik Lubis mengatakan bahwa

PERUMDA Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi mengukur kepuasan pelanggannya dengan adanya kesaksian langsung dari pelanggan yang mengalami gangguan pada penggunaan air dan juga kepuasan pelanggan PERUMDA Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi mengalami peningkatan setelah adanya perubahan nama dari PDAM Tirta Mayang Kota Jambi menjadi Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi.

Namun, dalam faktanya pelayanan di PERUMDA Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi ini masih kurang memuaskan bagi pelanggan. Dilihat dari penilaian mengenai pelayanan perusahaan ini berdasarkan ulasan google dengan penilaian yang rendah baik dalam permasalahan air yang sering mengalami kemacetan, kualitas air yang kurang baik dan tagihan rekening air yang tidak sesuai dengan pemakaian air. Untuk itu, perusahaan harus lebih memberikan perhatian terhadap kepuasan pelanggan.

Dengan adanya kepuasan pelanggan tersebut, perusahaan dapat mengetahui bagaimana penilaian pelanggan terhadap barang ataupun jasa yang telah diberikan oleh perusahaan. Nilai pelanggan merupakan suatu nilai yang didapat dari suatu produk yang berupa barang ataupun jasa dan sesuai dengan keperluan seseorang di suatu waktu tertentu (Lovelock, 2007). Nilai pelanggan tersebut dapat diukur dari adanya keluhan pelanggan dan bagaimana umpan balik dari pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan.

Dengan adanya kemajuan zaman dan semakin majunya perkembangan teknologi, tentunya kebutuhan pelanggan akan berubah dan juga dengan pelayanan yang akan diberikan oleh perusahaan. Kebutuhan pelanggan menjadi titik ukur dalam peningkatan pelayanan agar pelanggan tetap loyal. Menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Candra yang mengatakan bahwa loyalitas pelanggan merupakan komitmen dari pelanggan terhadap suatu merek, toko ataupun *supplier*, yang tercermin dari sikap yang sangat positif dan bentuk perilaku *repeat buying* yang dilakukan oleh konsumen tersebut secara konsisten (Tjiptono, Fandy dan Chandra, 2011). Maka dari itu, loyalitas pelanggan ini sangat menguntungkan bagi perusahaan.

Perubahan kebutuhan dan keinginan pelanggan mempengaruhi layanan yang diberikan oleh perusahaan dan juga kepuasan pelanggan terhadap pelayanan. Menurut Engel, yang menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah evaluasi pasca pembelian dimana alternatif yang dipilih setidaknya memberikan hasil yang sama atau dengan kata lain, melebihi dari yang diharapkan konsumen (Engel, 2010). Kepuasan konsumen tersebut dapat diukur melalui keluhan yang dikeluhkan pelanggan via telepon bebas ataupun internet, survey pelanggan, *mystery shoppers*, dan dengan melakukan analisis terhadap konsumen yang pergi. Maka dari itu, perusahaan perlu melakukan peningkatan pelayanannya dengan cara melakukan evaluasi terhadap pelayanan dan juga dapat dengan melakukan analisis kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*), dan juga ancaman (*threats*) atau analisis SWOT.

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan pada latar belakang di atas, maka penulis tertarik mengangkat judul tentang “**Analisis SWOT Pada Pengelolaan Pelanggan Untuk Peningkatan Pelayanan Pada Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah ditulis, maka rumusan masalah yang dapat dibahas yaitu:

1. Bagaimana pengelolaan pelanggan Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi.
2. Bagaimana analisis SWOT pada pengelolaan pelanggan Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi.

1.3 Tujuan Magang

Berdasarkan rumusan masalah judul dan informasi yang telah diuraikan, maka tujuan magang ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengelolaan pelanggan Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi.
2. Untuk mengetahui analisis *strengths* (kekuatan), *weaknesses* (kelemahan), *opportunities* (peluang), and *threats* (ancaman) atau SWOT pada pengelolaan pelanggan di Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi.

1.4 Manfaat Magang

Adapun manfaat magang yang diharapkan oleh penulis. Manfaat tersebut tercakup dalam manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, Magang ini diharapkan mampu menjadi referensi yang berkaitan dengan objek Magang penulis, serta juga diharapkan dapat menambah wawasan dalam ilmu pengetahuan dan informasi khususnya dalam bidang praktikum Magang.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, Magang ini diharapkan memberikan kontribusi dan dapat dijadikan sebagai referensi dalam mengetahui Analisis SWOT Pada Pengelolaan Pelanggan untuk Peningkatan Pelayanan pada Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi dan Magang ini diharapkan dapat membantu penulis untuk mengetahui apa saja analisis SWOT dan strategi dari analisis SWOT untuk meningkatkan pelayanan pada Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi.

1.5 Metode Magang

Metode yang dilakukan penulis adalah dengan metode observasi di lapangan pada saat magang dalam waktu 40 hari kerja dengan melakukan pengumpulan data pada saat magang berlangsung. Pengumpulan data tersebut dilakukan dengan cara mengamati

aktivitas pengelolaan pelanggan di Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi.

1.6 Tempat dan Waktu Magang

Magang ini akan dilaksanakan di Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi yang beralamat di Jl. Letkol Jl. Slamet Riyadi, Solok Sipin, Kecamatan Telanaipura, Kota Jambi. Waktu magang dilakukan selama 40 hari kerja yaitu 15 Februari 2021 – 08 April 2021.

1.7 Ruang Lingkup Pembahasan

Adapun ruang lingkup dari pembahasan dalam laporan ini yaitu berfokus pada analisis SWOT atau *strengths* (kekuatan), *weaknesses* (kelemahan), *opportunities* (peluang), dan *threats* (ancaman) dari pengelolaan pelanggan Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi untuk peningkatan layanan pelanggan perusahaan.

1.8 Sistematika Penulisan

Adapun rincian sistematika dari penulisan laporan ini, yaitu sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab I ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dilakukannya magang, ruang lingkup pembahasan, tempat dan waktu dilaksanakannya magang, dan sistematika penulisan mengenai analisis SWOT pengelolaan pelanggan pada Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi.

BAB II: LANDASAN TEORI

Pada bab II ini berisi tentang landasan teori dan teori – teori pendukung dari topik permasalahan seperti, pemasaran jasa, pengelolaan pelanggan, dan analisis SWOT.

BAB III: GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab III ini akan menguraikan mengenai gambaran umum perusahaan yang penulis pilih sebagai tempat dilaksanakannya magang yaitu, Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi, sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, motto dan logo perusahaan, budaya perusahaan, struktur organisasi perusahaan dan tugas dari struktur organisasi perusahaan.

BAB IV: PEMBAHASAN

Pada bab IV ini penulis akan membahas hasil dari data yang didapatkan dari proses Magang berlangsung. Penulis akan menguraikan bagaimana pengelolaan pelanggan pada Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi dan bagaimana analisis *strengths* (kekuatan), *weaknesses* (kelemahan), *opportunities* (peluang), dan *threats* (ancaman) atau SWOT dari pengelolaan pelanggan pada Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi.

BAB V: PENUTUPAN

Pada bab V ini berisikan kesimpulan dan saran yang didapat dari hasil observasi selama kegiatan magang berlangsung.