

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang masalah

Air merupakan kebutuhan pokok bagi seluruh makhluk hidup di dunia ini termasuk manusia. Tanpa air, manusia akan mengalami kesulitan dalam melangsungkan hidupnya, maka dari itu pengolahannya harus diatur sedemikian rupa sehingga agar dapat dimanfaatkan secara efektif dan efisien. Air adalah sumber daya nasional yang menyangkut hajat hidup orang banyak, maka pengolahannya diatur dan pegang oleh pemerintah hal ini sesuai dengan UUD 1945 Pasal 33 ayat (3) yang berbunyi sebagai berikut : “bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar besarnya kemakmuran rakyat”.

Di pasal 10 UU No. 22 tahun 1999 tentang pemerintah daerah menyatakan bahwa daerah berwenang mengelola sumber regional yang tersedia di wilayahnya dan bertanggung jawab memelihara kelestarian lingkungan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sebagai bentuk penyerahan sebagian urusan pemerintah dibidang pekerjaan umum kepada daerah. Selanjutnya, melalui peraturan daerah pelaksanaannya diserahkan kepada seluruh instansi. Dalam hal ini instansi yang

mengenai adalah (Perusahaan Daerah Air Minum) PDAM, dimana PDAM merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

PDAM merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa penyedia air bersih. Salah satu tujuan dibentuknya PDAM adalah mencukupi kebutuhan masyarakat akan air bersih, pengembangan sarana dan prasanana serta distribusi air bersih, sedang tujuan lainnya adalah ikut serta mengembangkan perekonomian guna menunjang pembangunan daerah dengan memperluas lapangan pekerjaan, serta mencari laba sebagai sumber utama pembiayaan bagi daerah.

Selain fasilitas air bersih yang harus dipenuhi, diperlukan juga pelayanan yang baik untuk mendukung fasilitas air yang telah disediakan. 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, produksinya dapat dikaitkan dan tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri (Kotler, 2013).

Dengan adanya pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan masyarakat, diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi pihak-pihak yang terkait baik itu masyarakat ataupun pihak PDAM. Pelayanan tersebut kini menjadi hal yang penting bagi masyarakat, apabila mereka mendapat pelayanan yang buruk, maka mereka tidak

akan betah untuk tetap bekerjasama dengan perusahaan dan memilih untuk berhenti menggunakan layanan tersebut, sehingga hal itu menimbulkan kekecewaan pada masyarakat.

Pelayanan yang baik dalam sebuah organisasi sangat dibutuhkan, dengan adanya pelayanan yang baik dan respon positif dari masyarakat berupa kepuasan, maka akan membentuk suatu kenyamanan yang berujung loyalitas masyarakat (Lupiyoadi, 2013).

Untuk itu berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk membahas mengenai : **“PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN DI PDAM TIRTA PENGABUAN KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN”**



1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan uraian diatas dapat dirumuskan bahwa masalah yang akan diangkat dalam penelitian yaitu :

1. Bagaimana penerapan kualitas pelayanan di PDAM Tirta Pengabuan Kabupaten Tanjung Jabung Barat ?
2. Faktor apa saja yang mengetahui faktor pendukung dan penghambat dari kualitas pelayanan di PDAM Tirta Pengabuan Kabupaten Tanjung Jabung Barat ?

1.3 Tujuan magang

Adapun tujuan penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan kualitas pelayanan di PDAM Tirta Pengabuan Kabupaten Tanjung Jabung Barat
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dari kualitas pelayanan di PDAM Tirta Pengabuan Kabupaten Tanjung Jabung Barat

1.4 Manfaat magang

Adapun manfaat dari magang ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat bagi akademisi, dapat menambah ilmu mengenai penerapan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepercayaan konsumen.

2. Manfaat bagi perusahaan, diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan evaluasi dan referensi terhadap pelaksanaan dan pelayanan serta dapat menjadi pertimbangan oleh PDAM Tirta Pengabuan Kabupaten Tanjung Jabung Barat dalam melakukan dan meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Manfaat bagi masyarakat, dapat menambah pengetahuan serta informasi terutama kepada konsumen PDAM mengenai kualitas pelayanan di PDAM Tirta Pengabuan Kabupaten Tanjung Jabung Barat sehingga tidak terjadi kekeliruan

1.5 Tempat dan Waktu Magang

Waktu dan tempat magang dilaksanakan di PDAM Tirta Pengabuan Kabupaten Tanjung Jabung Barat, dengan waktu 40 hari (2bulan) terhitung mulai dari tanggal 26 Desember 2016 –17 Februari 2017

1.6 Sistematika Laporan

Adapun penulisan sistematika laporan magang ini adalah :

BAB I : PENDAHULUAN

Menjelaskan latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian, tempat dan waktu magang, sistematika laporan

BAB II : LANDASAN TEORI

Berisikan landasan teori yang menjelaskan teori-teori pendukung yang digunakan dalam penjelasan dan pembahasan tugas akhir ini

BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Menguraikan tentang gambaran umum perusahaan, sejarah berdirinya perusahaan, visi misi PDAM Tirta Pengabuan Kabupaten Tanjung Jabung Barat

BAB IV : PEMBAHASAN

Menguraikan tentang penerapan kualitas pelayanan di PDAM Tirta Pengabuan Kabupaten Tanjung Jabung Barat dalam meningkatkan kepuasan pelanggan

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Berisikan tentang kesimpulan dan saran berdasarkan hasil-hasil pembahasan dari pelaksanaan magang yang dilakukan oleh penulis

