

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan memiliki peran yang sangat penting dalam memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat, baik berupa penyediaan barang maupun jasa. Salah satu bentuk pelayanan yang menjadi kebutuhan utama masyarakat adalah penyediaan air bersih. Milandia et al. (2025) menyatakan bahwa air merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia yang memiliki peranan penting dalam berbagai aspek kehidupan, terutama dalam menunjang kesehatan, sanitasi, dan aktivitas sehari-hari. Dalam hal ini, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) bertanggung jawab dalam menjamin ketersediaan dan akses masyarakat terhadap air bersih untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Oleh karena itu, PDAM memiliki peranan yang strategis dalam menyediakan dan mendistribusikan air bersih kepada masyarakat secara merata, efektif, dan berkelanjutan. Kualitas pelayanan PDAM tidak hanya dapat dilihat dari hasil akhir yang diterima masyarakat, tetapi juga dari keseluruhan proses pelayanan yang diberikan, seperti kualitas pelayanan, kemudahan akses, sikap dan responsivitas petugas, serta kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan permintaan pelanggan.

Layanan yang berkualitas tentu memberikan keuntungan, baik bagi konsumen maupun bagi perusahaan itu sendiri. Dari sisi konsumen, mutu pelayanan yang optimal mampu menghadirkan kenyamanan, kepraktisan, sekaligus kepuasan saat memanfaatkan jasa yang ditawarkan. Kepercayaan konsumen terhadap perusahaan pun akan meningkat manakala layanan yang mereka terima sejalan dengan ekspektasi awal. Di sisi lain, bagi perusahaan, mutu layanan yang unggul berperan dalam membangun citra positif, mempertahankan basis pelanggan, sekaligus membangun relasi berkelanjutan dengan

masyarakat luas. Di tengah ketatnya persaingan di sektor jasa dewasa ini, mutu pelayanan menjadi salah satu penentu utama keberhasilan perusahaan dalam mempertahankan konsumennya. Semakin unggul mutu layanan yang disajikan, semakin terbuka pula peluang bagi perusahaan untuk meraih kepercayaan dan kesetiaan pelanggan. Dengan demikian, layanan yang diselenggarakan PDAM tidak dapat dipandang sekadar sebagai penyediaan air semata, melainkan harus mencakup pula unsur keandalan, ketanggapan, dan keterbukaan dalam pelaksanaannya.

Mengacu pada data BPS tahun 2022, PDAM dihadapkan pada berbagai kendala, mulai dari infrastruktur yang belum tersebar secara merata, munculnya keluhan dari pelanggan mengenai mutu layanan, hingga adanya persaingan dengan sumber air alternatif seperti sumur bor maupun air kemasan. Meski demikian, dalam praktik penyelenggaraan jasanya masih dijumpai sejumlah persoalan, antara lain proses pelayanan yang berjalan lambat, sikap petugas yang kurang sigap dalam merespons keluhan konsumen, serta sarana pelayanan yang belum memadai. Fenomena ini mengindikasikan bahwa layanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi konsumen, sehingga berpotensi memunculkan kekecewaan dan rasa tidak puas terhadap layanan yang diterima. Di samping itu, meningkatnya kebutuhan masyarakat dari waktu ke waktu turut menuntut perusahaan agar dapat menghadirkan layanan yang lebih sigap, akurat, dan efisien. Apabila perusahaan gagal memenuhi ekspektasi tersebut, maka tingkat kepuasan konsumen berpotensi merosot dan berdampak pada citra perusahaan di tengah masyarakat. Karena itulah, PDAM dituntut untuk senantiasa meningkatkan kinerjanya guna memastikan kualitas air yang dihasilkan sejalan dengan harapan para konsumennya (Nelvianti, 2019).

Secara lebih spesifik, PDAM Area Pelayanan Utara Kota Padang juga menghadapi beberapa kendala dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Berdasarkan kondisi

di lapangan, masih ditemukan keluhan pelanggan terkait gangguan distribusi udara, kualitas udara yang terkadang keruh, serta pelayanan yang dinilai belum maksimal. Selain itu, terdapat juga beberapa kendala seperti lambatnya penanganan keluhan dan kondisi infrastruktur yang belum sepenuhnya optimal. Berbagai persoalan tersebut tentu berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan konsumen atas layanan yang diselenggarakan PDAM. Kepuasan konsumen sendiri merupakan salah satu tolok ukur penting dalam menilai keberhasilan sebuah perusahaan jasa. Apabila konsumen merasa puas dengan layanan yang diterimanya, maka rasa percaya mereka terhadap perusahaan akan tumbuh dan mendorong mereka untuk terus menggunakan jasa tersebut. Berangkat dari hal itu, diperlukan sebuah kajian mengenai pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PDAM Area Pelayanan Utara Kota Padang. Penelitian ini diharapkan mampu mengungkap sejauh mana mutu pelayanan berdampak pada kepuasan konsumen, sekaligus menjadi masukan evaluatif bagi PDAM dalam upaya meningkatkan kualitas layanannya kepada masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi dan kualitas pelayanan kepada pelanggan yang diberikan oleh PDAM Area Pelayanan Utara Kota Padang?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh PDAM Area Pelayanan Utara Kota Padang?
3. Bagaimana Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Area Pelayanan Utara Kota Padang?

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, proposal ini memiliki tujuan utama sebagai

berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis implementasi serta kualitas pelayanan kepada pelanggan yang diberikan oleh PDAM Area Pelayanan Utara Kota Padang.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh PDAM Area Pelayanan Utara Kota Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Area Pelayanan Utara Kota Padang.

1.4 Metode Penulisan

Metode utama yang diterapkan dalam penelitian magang ini disesuaikan dengan kebutuhan kajian serta kondisi aktual di lapangan, dengan tujuan agar data yang dihimpun tetap relevan dan akurat. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan mencakup observasi serta wawancara singkat.

Teknik observasi diterapkan melalui pengamatan langsung terhadap jalannya proses pelayanan jasa yang diselenggarakan PDAM Kota Padang bagi para pelanggannya. Pengamatan ini meliputi alur pelayanan, sikap dan daya tanggap petugas, serta sarana pendukung pelayanan, dengan maksud memperoleh gambaran nyata mengenai mutu layanan yang diberikan.

Teknik berikutnya adalah wawancara singkat yang dilaksanakan bersama karyawan PDAM Kota Padang yang terlibat langsung dalam proses pelayanan. Wawancara ini dimaksudkan untuk menggali informasi tambahan terkait sistem pelayanan yang diterapkan, kendala yang dihadapi, serta langkah-langkah yang ditempuh pihak PDAM guna meningkatkan mutu layanan demi tercapainya kepuasan pelanggan.

1.5 Tanggal dan Waktu Magang

Adapun tempat yang dipilih sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah yang akan dibahas yaitu di Perumda Air Minum (PDAM) Area Pelayanan Utara Kota Padang yang berlokasi di Jl. Adinegoro No. 43, Tabing, Kota Padang, Sumatera Barat sebagai tempat untuk melaksanakan kuliah kerja lapangan selama 40 hari. Pelaksanaan kuliah kerja lapangan dimulai dari tanggal 19 Januari sampai dengan tanggal 30 Maret 2026.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penyusunan proposal ini mengikuti susunan berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat magang, ruang lingkup pembahasan, waktu dan tempat pelaksanaan magang, metode magang serta sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

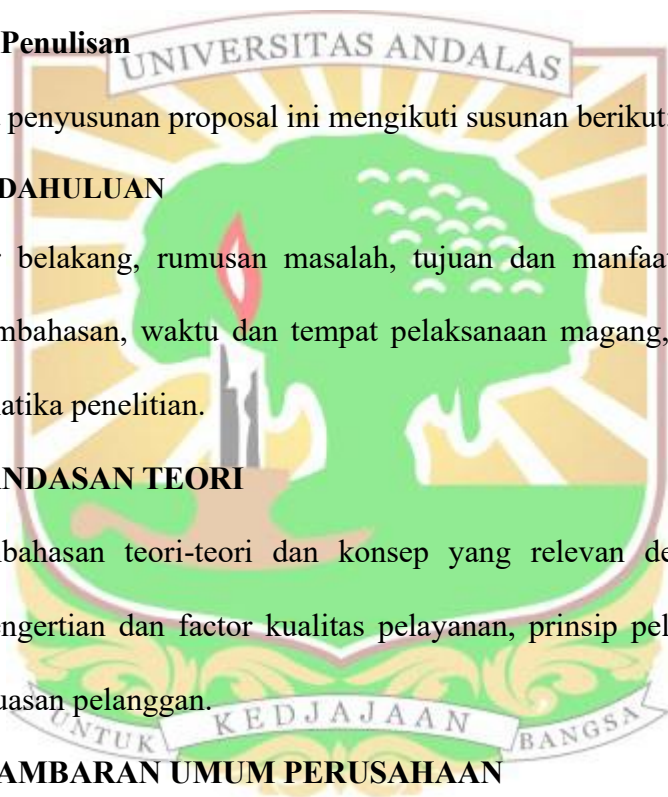
Berisi pembahasan teori-teori dan konsep yang relevan dengan penelitian, meliputi pengertian dan factor kualitas pelayanan, prinsip pelayanan jasa, dan bentuk kepuasan pelanggan.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Berisi gambaran umum atau profil Perumda Air Minum (PDAM) Kota Padang sebagai tempat melakukan magang, struktur organisasi, visi-misi, dan operasional perusahaan.

BAB IV PEMBAHASAN

Memuat hasil pengumpulan data yang diperoleh melalui kegiatan observasi, penyebaran kuesioner, dan wawancara. Pembahasan pada bab ini berfokus pada analisis mutu pelayanan serta tingkat kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang,



dengan merujuk pada data yang telah dikumpulkan dan teori yang menjadi landasan penelitian.

BAB V PENUTUP

Memuat simpulan serta saran yang dirumuskan berdasarkan pelaksanaan kegiatan magang yang telah dilakukan penulis.

