

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Air bersih adalah kebutuhan pokok sangat penting untuk kehidupan masyarakat baik untuk kebutuhan harian dirumah, usaha ataupun di tempat umum. Undang- Undang No. 5 Tahun 1962 mengenai perusahaan daerah yang menyatakan bahwa perusahaan daerah memiliki beberapa karakteristik khusus, salah satunya adalah memberikan pelayanan publik, memenuhi kebutuhan umum, serta meningkatkan pendapatan daerah (Zahrani & Urahmah, 2025). Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan perusahaan yang bergerak di sektor penyediaan air bersih yang berhubungan dengan proses pemasaran air untuk kebutuhan masyarakat, sehingga kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor penting yaitu tarif air dan kualitas layanan yang diberikan oleh PDAM (Zahrani & Urahmah, 2025).

Pertambahan jumlah jiwa dan kebutuhan air bersih yang terus meningkat setiap tahunnya namun berbanding terbalik dengan ketersediaan air bersih yang semakin menurun karena beberapa faktor (Cahya Rada, 2025). Masyarakat tidak hanya menginginkan ketersediaan air bersih, namun juga memperhatikan berbagai aspek seperti ketepatan dalam mendistribusikan air, kualitas air yang diberikan, ketepatan dalam menangani keluhan Masyarakat, dan kesederhanaan pembayaran serta sikap petugas saat memberikan layanan. (Cahya Rada, 2025)

Faktor-faktor diatas merupakan bagian dari kualitas layanan, yang menurut teori pemasaran jasa dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan (Sibarani & Hutapea, 2021). Namun, pada beberapa wilayah, PDAM masih menghadapi tantangan dalam pelayanan. Masalah-masalah seperti tekanan air yang tidak stabil, air yang keruh, pemadaman air tanpa pemberitahuan, serta penanganan gangguan yang masih lambat sering kali masih terjadi

(Oktamala & Zuraidah , 2021). Hal ini menunjukkan terdapat perbedaan antara kebutuhan pelanggan dan pelayanan yang diberikan (*service gap*) (Sularto, 2021). Jika jarak antara harapan dan kenyataan semakin lebar, maka tingkat kepuasan pelanggan semakin menurun, yang pada akhirnya bisa memengaruhi kepercayaan Masyarakat terhadap PDAM (Hasibuan & Ratnasari, 2021).

Kepuasan pelanggan selalu berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga hal ini perlu mendapatkan perhatian untuk setiap pengelola usaha (Hasibuan & Ratnasari, 2021). Pada sudut pandang lainnya, penilaian kualitas pelayanan cukup sulit dilakukan karena adanya alasan tertentu, salah satu yaitu pelayanan jasa terdiri dari unsur-unsur yang tidak nyata, calon responden yang enggan memberikan penilaian terhadap pelayanan , responden yang tidak sesuai memberikan tanggapan yang mereka rasakan selama penggunaan layanan jasa, dan perbedaan persepsi responden dengan realitas (Hasibuan & Ratnasari, 2021). Kualitas baik bagi konsumen yang satu mungkin dirasakan sebagai kualitas buruk untuk konsumen yang lainnya (Hasibuan & Ratnasari, 2021).

Kepuasan pelanggan menjadi tujuan utama karena berkaitan langsung dengan loyalitas, kepercayaan, serta opini masyarakat yang akan memengaruhi kelangsungan hidup perusahaan (Fahrani & Febriyanti, 2022). PDAM harus memahami aspek-aspek kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, agar bisa menyusun strategi perbaikan yang tepat dan berfokus pada kebutuhan pelanggan (Oktamala & Zuraidah, 2021).

Kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan yang diberikan perusahaan juga karyawan agar bisa mempertahankan kepercayaan pelanggan (Resti Indriana Maha, 2021). Kualitas pelayanan dapat membuat pelanggan menjadi loyal, dan hal tersebut penting diperhatikan oleh perusahaan untuk keberlangsungan di masa depan (Hasibuan & Ratnasari, 2021). Berdasarkan permasalahan tersebut penulis berkeinginan untuk mengetahui lebih dalam terkait hal tersebut

dan memilih judul “Tingkatan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan PERUMDA Air Minum Kota Padang”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang dikemukakan pada tugas akhir ini berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan kualitas pelayanan kepada pelanggan dan kendala yang dihadapi PERUMDA Air Minum Kota Padang Area Pelayanan Selatan dalam memenuhi kepuasan pelanggan?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pada PERUMDA Air Minum Kota Padang Area Pelayanan Selatan?
3. Bagaimana tingkatan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PERUMDA Air Minum Kota Padang Area Pelayanan Selatan?

## **1.3 Tujuan Penulisan**

Tujuan penulis melakukan penulisan tugas akhir yaitu :

1. Mengetahui penerapan pelayanan pelanggan oleh PERUMDA Air Minum Kota Padang Area Pelayanan Selatan.
2. Mengukur kualitas pelayanan yang telah dilaksanakan oleh PERUMDA Air Minum Kota Padang Area Pelayanan Selatan.
3. Mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PERUMDA Air Minum Kota Padang Area Pelayanan Selatan.

## 1.4 Metode Penulisan

Penelitian ini dilakukan selama kegiatan magang yaitu pada tanggal 5 Januari hingga 5 Maret 2026, bertempat di PERUMDA Air Minum Kota Padang Area Pelayanan Selatan yang berlokasi di Jalan Raya Rimbo Data No. 05, Lubuk Kilangan, Kota Padang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi :

- Observasi, adalah proses mengamati langsung kejadian pelayanan yang berlangsung ditempat penelitian.
- Kuesioner, adalah cara mengumpulkan data dengan memberikan beberapa pertanyaan tulisan kepada orang yang menjawab.

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui kuesioner menggunakan skala Linkert yang digunakan untuk mengukur sikap, persepsi, dan pendapat responden terhadap suatu objek penelitian. Metode yang digunakan dalam menganalisis data adalah analisis kuantitatif deskriptif, yaitu dengan mengolah hasil jawaban dari kuesioner yang berupa angka, lalu dihitung menggunakan rata-rata untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan.

Adapun langkah-langkah operasional dalam penelitian ini sebagai berikut :

- Membuat alat ukur penelitian berupa kuesioner sesuai dengan dimensi-dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.
- Menyebarkan kuesioner kepada responden yang merupakan pelanggan dari PERUMDA Air Minum Kota Padang Area Pelayanan Selatan.
- Mengumpulkan dan mengelompokkan data hasil kuesioner.
- Mengolah data dengan cara menghitung skor dan rata-rata setiap variabel.
- Menganalisis dan memahami data untuk menjawab pertanyaan yang telah ditentukan.
- Menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis yang diperoleh.

## **1.5 Tempat dan Waktu Magang**

Kegiatan magang dilaksanakan pada PERUMDA Air Minum Kota Padang Area Pelayanan Selatan yang berlokasi di Jalan Raya Rimbo Data No. 05, Lubuk Kilangan. Kegiatan magang yang telah dilaksanakan selama 40 hari kerja, dimulai pertama dari tanggal 5 Januari hingga 5 Maret 2026.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab 1 yang memuat latar belakang, rumusan permasalahan, tujuan dari penelitian, manfaat pelaksanaan kegiatan magang, metode penelitian yang digunakan, tempat pelaksanaan magang dan waktu magang, serta lingkup pembahasan dan sistematik penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini memuat teori pendukung selama penelitian untuk kelancaran penelitian yang dilaksanakan berdasarkan pada judul di bahas yaitu tingkatan pelayanan dan kepuasan pelanggan.

### **BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab ini menguraikan hal-hal terkait tempat pelaksanaan magang. Pada bab ini akan menjabarkan tentang sejarah perusahaan, profil perusahaan, visi misi perusahaan serta logo perusahaan.

### **BAB IV PEMBAHASAN**

Bab IV yaitu pembahasan yang akan menguraikan mengenai hasil yang didapatkan dari metode yang digunakan dalam menyajikan fakta yang terjadi di lapangan.

## **BAB V PENUTUP**

Bagian ini berisikan kesimpulan dan saran dari kegiatan magang yang telah dilakukan.

