

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Air merupakan sumber kehidupan sehari-hari yang mutlak dibutuhkan oleh semua makhluk hidup tumbuhan, hewan, dan manusia. Bagi manusia salah satu fungsi air adalah untuk memenuhi kebutuhan minum guna mempertahankan kelangsungan hidup. Air minum yang dibutuhkan oleh manusia tentunya adalah air yang bersih dan bebas dari kuman, sehingga dapat memberikan manfaat bagi kesehatan. Selain itu harga yang murah perlu di pertimbangkan perusahaan agar masyarakat ekonomi rendah bisa membeli air bersih.

Dalam Undang – Undang No. 32 tahun 2004, tentang Pemerintahan Daerah. Sebagai salah satu perusahaan milik daerah, harus mengupayakan untuk dapat menunjang terwujudnya misi dan fungsi yang diemban, Maka pengelolaan sistem air minum harus dilakukan dengan baik dan benar serta harus memenuhi kaidah-kaidah teknis dan ekonomis sesuai standar criteria yang telah ditentukan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Anjatan yang menjadi objek penelitian adalah sebagai perusahaan yang merupakan milik Daerah. PDAM merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) di kota Indramayu yang mengelola kebutuhan air bersih dengan misi sosial dan bisnis. Masalah yang dihadapi PDAM dalam melaksanakan kegiatan secara umum dari aspek keuangan adalah PDAM dituntut melayani dua kepentingan yaitu melayani pemerintah daerah, yaitu sebagai “Profit Oriented”, PDAM dituntut meningkatkan kontribusinya terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD). Sedangkan terhadap

pelayanan kepada masyarakat, yaitu sebagai “Social Oriented”, PDAM dituntut menjalankan fungsi sosial dan komersialnya. Kedua kepentingan ini membawa konsekuensi terhadap eksistensi PDAM.

Bagi perusahaan kehilangan pelanggan merupakan bencana besar yang harus dihindari, karena tanpa adanya pelanggan suatu perusahaan menjadi tidak berarti. Oleh karena itu, perusahaan di tuntut untuk dapat memberikan suatu bentuk-bentuk pelayanan yang memuaskan dan memenuhi selera pelanggan agar dapat mempertahankan pelanggan.

Tabel 1.1

Jumlah sambungan baru PDAM Unit Anjatan

Tahun	Jumlah SR Baru
2016	421
2017	853
2018	905
2019	2934
2020	175

Sumber : PDAM Unit Anjatan

Pada tabel 1.1 menunjukkan laporan jumlah sambungan baru pada bulan April sampai September setabil, terjadi peningkatan 934 pelanggan baru pada tahun 2019 dan terjadi penurunan pada tahun 2020, hanya ada 175 sambungan baru penurunan tersebut di sebabkan juga adanya Virus Corona (covid-19) masuk ke Indonesia pada 2 Maret 2020.

Harapan PDAM untuk memenuhi kebutuhan masyarakat ternyata belum sejalan dengan kenyataan yang ada pada perilaku pelanggan dalam menyikapi pelayanan yang telah diberikan oleh PDAM. Masih banyak para pelanggan

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM. Selain sering macet, air PDAM sering keruh bercampur lumpur. Akibat kondisi air seperti itu, sebagian besar konsumen tidak menggunakan untuk memasak dan minum. Mereka hanya menggunakan air PDAM untuk mandi dan mencuci. Kalau untuk memasak dan minum, para konsumen PDAM membeli air kemasan atau air yang dijual keliling.

Tabel 1.2

Data laporan pengaduan keluhan pelanggan PDAM Unit Anjatan

Tahun	Kualitas Air	Kuantitas Air	Kontinuitas Air	Rekening	Kebocoran
2016	50	2	0	22	220
2017	32	0	4	30	345
2018	0	4	1	44	322
2019	0	0	0	21	352
2020	20	0	21	16	219

Sumber : PDAM Unit Anjatan

Pada tabel 1.2 menunjukkan laporan keluhan pelanggan PDAM unit Anjatan dari tahun 2016 sampai 2020 keluhan pelanggan yang terbanyak pada kebocoran, kebocoran pada pipa menyebabkan air yang mengalir pada perumahan menjadi lebih sedikit. Dapat diketahui bahwa masih ada pelanggan yang mengeluhkan beberapa aspek diantaranya ada keluhan lainnya berupa Kualitas air, terkadang air yang keluar keruh dan air tidak keluar pada jam-jam tertentu, air keruh disebabkan intensitas air dipermukaan cukup tinggi apa lagi pada musim penghujan kualitas akan lebih keruh karena PDAM Unit Anjatan menggunakan air permukaan dan bukan air sungai. Adapun keluhan rekening atau pembayaran tagihan, pelanggan mengeluhkan bahwa tagihan dari bulan ke bulan tagihan makin

besar dan terkadang di keluhkan sama beberapa pelanggan tagihan tidak masuk akal, padahal penggunaan air tidak terlalu banyak. (Sumber wawancara dengan pelanggan PDAM).

Terhadap keluhan yang diberikan oleh pelanggan, Pihak PDAM menggolongkan keluhan tersebut menjadi dua sesuai dengan beratnya masalah, yaitu; keluhan yang dapat langsung ditangani dan *pending* (menunggu). Keluhan yang langsung dapat ditangani PDAM misalnya kebocoran pipa pelanggan. Jika keluhan yang harus menunggu atau *pending* terjadi karena memerlukan waktu beberapa hari untuk melakukan pengecekan terlebih dahulu untuk mengetahui sumber permasalahannya. (Sumber wawancara dengan Bapa Indra selaku Hublang atau Hubungan Pelanggan.)

Tabel 1.3
Hasil Prasurvey pada pelanggan PDAM Unit Anjatan

No	Pertanyaan	Jawaban					Σ N	Rata – rata
		SS	S	KS	TS	STS		
Produk								
1.	Apakah Kualitas Air yang diterima pelanggan sangat jernih.?	5	3	3	10	9	72	2,5
2.	Apakah kualitas Air yang keluar dari keran sangat lancar.?	2	5	9	10	2	79	2,63
Harga								
3.	Apakah tagihan air sesuai pemakaian.?	17	10	3			134	4,46
4.	Apakah tagihan air normal tiap bulannya.?	15	10	5			130	4,33
Tempat								
5.	Lokasi PDAM Unit Anjatan strategis.?	10	10	7	2	1	116	3,86

No	Pertanyaan	Jawaban						
		SS	S	KS	TS	STS	Σ N	Rata – rata
6.	Tempat PDAM Unit Anjatan mudah untuk terjangkau.?	15	9	6			129	4,3
Promosi								
7.	Saya menggunakan jasa PDAM atas rekomendasi dari orang lain.?	13	10	5	2		124	4,13
8.	PDAM Unit Anjatan sering melakukan promosi pada pelanggan sabungan baru .?	12	12	3		3	120	4
Sumber Daya Manusia (Orang)								
9.	Karyawan PDAM Unit Anjatan sangat cepat tanggap. ?	3	5	7	6	9	77	2,56
10.	PDAM Unit Anjatan memberikan informasi yang jelas mengenai harga harga air per kubiknya.?	4	4	12	5	5	92	3,06
Proses								
11.	Proses pembayaran di PDAM Unit Anjatan sangat mudah. ?	20	9	1			139	4,63
12.	Proses pemasangan langganan baru di PDAM Unit Anjatan sangat cepat.?	17	10	3			134	4,46
Sarana Fisik								
13.	Sarana PDAM Unit Anjatan seperti ruang tunggu yang sudah membaik.?	14	13	3			131	4,36
14.	Kenyamanan PDAM Unit Anjatan sudah sangat nyaman.?	18	9		3		132	4,4

Sumber : Data Oleh Peneliti (2020)

Berdasarkan hasil penelitian pendahuluan mengenai faktor-faktor yang diduga mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PDAM Unit Anjatan yang disajikan pada tabel 1.3, yaitu terdapat pada pertanyaan yang menghasilkan nilai terendah di antaranya pertanyaan kualitas Air yang diterima pelanggan sangat jernih dengan skor rata-rata 2,5 yang menunjukkan kurang setuju, yang kedua pada pertanyaan karyawan PDAM Unit Anjatan sangat cepat tanggap dengan skor rata-rata 2,56 atau kurang setuju, pertanyaan ketiga yaitu air yang keluar dari keran sangat lancar dengan skor rata-rata 2,63 yang menunjukkan kurang setuju, untuk pertanyaan keempat PDAM Unit Anjatan memberikan informasi yang jelas mengenai harga air per kubiknya dengan skor rata-rata 3,06 atau cukup setuju. Dari beberapa pertanyaan yang menghasilkan skor terendah di atas termasuk Kualitas Produk dan Sumber Daya Manusia. Yang dilakukan oleh PDAM Unit Anjatan belum cukup optimal dalam mempengaruhi pelanggan yang positif dalam benak pelanggan. Sehingga banyak pelanggan yang menyatakan bahwa merasa belum puas selama menjadi pelanggan PDAM Unit Anjatan.

Survey tersebut menunjukkan kepuasan yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan adalah pada pernyataan pelayanan yang membuat nyaman sesuai dengan keinginan dan kebutuhan, karyawan yang melayani pelanggan dan proses transaksi serta sistem pembayaran. Hasil survey tersebut bila diterjemahkan melalui bauran pemasaran, menunjukkan bahwa nilai bauran pemasaran yang berpengaruh terhadap kepuasan adalah produk, sumber daya manusia dan proses yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pelanggan.

Yang menjadi masalah berdasarkan fenomena yang ada adalah adanya

keluhan-keluhan dari pelanggan tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PDAM kota Bandung adalah :

1. Seringnya air tidak mengalir ke konsumen terutama pada musim kemarau, seperti halnya PDAM tidak mempersiapkan kemungkinan terjadinya kelangkaan air bagi masyarakat atau konsumen, sehingga banyaknya keluhan terhadap pelayanan PDAM tentang kesiapan air bagi masyarakat.
2. Kelangkaan air menjadi keluhan masyarakat atau konsumen dengan tidak adanya pelayanan PDAM sehingga masyarakat atau konsumen tidak terpenuhi kepuasannya sehingga memilih dan membeli jasa seperti penjualan air dengan menggunakan air gallon yang memakai sebuah roda di suatu daerah tertentu.
3. Adanya batas waktu yang ditentukan untuk penggunaan air terhadap masyarakat atau konsumen ini menjadi suatu pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PDAM.

PDAM sebagai *public service* dirancang dan diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan membangun kinerja pelayanan publik yang baik, sesungguhnya perusahaan bisa membangun hubungan baik dengan masyarakat dan legitimasinya di mata publik. Walaupun begitu anggapan masyarakat tentang PDAM selalu memperoleh keuntungan tidak memikirkan masyarakat sudah terlanjur melekat. Sehingga perlu dilakukan perubahan-perubahan supaya masyarakat mengetahui kondisi sebenarnya yang dihadapi PDAM.

Produk jasa merupakan produk yang dapat memberikan manfaat, dan setiap produk berusaha untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk diperhatikan, dimiliki, dipakai atau dikonsumsi sehingga dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan (Herry Achmad Buchory dan Djaslim Saladin, 2012:1420). Sesungguhnya pelanggan tidak membeli barang atau jasa, tetapi membeli manfaat dari sesuatu yang ditawarkan. Pengertian yang ditawarkan menunjukkan sejumlah manfaat yang didapat oleh pelanggan, baik barang atau jasa maupun kombinasinya.

Suatu produk atau jasa harus memiliki daya saing agar dapat menarik perhatian pelanggan. Dengan menyediakan produk atau jasa yang baik, diharapkan mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan, kepuasan pelanggan akan terjaga. Kepuasan pelanggan yang terjaga diharapkan mampu meningkatkan intensitas pengguna produk atau jasa dari waktu ke waktu. Dari beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, berdasarkan hasil survey pendahuluan menemukan bahwa produk di PDAM Unit Anajtan tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan.

Kualitas produk merupakan salah satu faktor penentu kepuasan konsumen karena kualitas produk yang baik akan menciptakan, mempertahankan dan menjadikan konsumen loyal. Kotler dan Amstrong (2005:283) kualitas Produk merupakan kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal itu termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian dan reparasi produk juga atribut produk lainnya. Ada hubungan yang erat antara penentuan kualitas dan kepuasan Konsumen (Zeithaml, et. al,1993 dalam Tjiptono,2008:28). Konsep kualitas produk telah menjadi faktor yang sangat dominan terhadap keberhasilan organisasi, baik organisasi profit

maupun non profit, karena apabila konsumen merasa bahwa kualitas produk yang diterimanya baik atau sesuai harapan, maka akan merasa puas, percaya dan mempunyai komitmen menjadi konsumen yang loyal (Ukudi,2007:215). Kualitas memberikan suatu dorongan kepada Konsumen untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan (Tjiptono, 2000:68).

Sumber daya manusia merupakan salah satu variable dari pemasaran yang dapat mempengaruhi pelanggan. Sumber daya manusia dalam jasa adalah semua pelaku yang memainkan peranan dalam penyajian jasa sehingga dapat mempengaruhi persepsi pelanggan. Semua sikap dan tindakan karyawan mempunyai pengaruh terhadap keberhasilan penyampaian jasa karena people merupakan aset utama dalam industri jasa. Peran penting Sumber Daya Manusia dalam pemasaran jasa menuntut adanya suatu komitmen, cara pandang dan pelaksanaan peran secara optimal oleh seluruh anggota perusahaan jasa agar dapat mencapai ketepatan operasi dan efektivitas kerja yang baik (Lupiyoadi,2013:200).

Kesuksesan pemasaran jasa sangat tergantung pada Sumber Daya Manusia yang dimiliki untuk dapat mencapai hasil yang optimal diperlukan keterlibatan langsung antara penyedia jasa dengan pelanggannya. Sebagian besar jasa dilayani oleh orang, maka orang tersebut perlu diseleksi, dilatih, dimotivasi, sehingga memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Setiap karyawan harus berlombalomba berbuat kebaikan kepada pelanggan dengan sikap perhatian, responsif, inisiatif, kreatif, pandai memecahkan masalah, sabar, dan ikhlas. Kurang baiknya pelayanan akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan, jika terjadi konsumen tersebut dapat merubah sikapnya dengan kecenderungan beralih menggunakan produk atau jasa dari pesaing lainnya. Dan

dari beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, berdasarkan survey pendahuluan yang peneliti temukan bahwa permasalahan yang muncul selain produk yaitu ada pada sumber daya manusia (people). Beberapa pelanggan menyatakan bahwa Karyawan di PDAM Unit Anajtan pada pelayanan lapangan tidak cepat tanggap dalam melayani pelanggan sehingga belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan.

Kepuasan pelanggan menjadi masalah yang sering dihadapi oleh perusahaan, bahwa perusahaan belum tentu mampu memberikan kepuasan maksimal yang benar-benar diharapkan oleh pelanggan. Menurut Kotler (2003: 61) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Banyak cara yang bisa dicapai oleh perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, misalnya dengan memperhatikan faktor harga dan kualitas produk. Perusahaan yang memproduksi produk yang berkualitas tinggi akan memberi keuntungan dibandingkan dengan memproduksi produk yang berkualitas rendah. Artinya, pelanggan akan bersedia membeli suatu barang dengan harga yang masuk akal/relatif terjangkau, dengan kualitas barang yang baik. Kepuasan pelanggan menjadi perhatian yang utama bagi kebanyakan perusahaan. Jika kinerja produk lebih rendah dari pada harapan Pelanggan akan kecewa jika ternyata hasil yang mereka terima tidak sesuai dengan harapan.

Untuk mengetahui Produk, Sumber Daya Manusia dan Kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum dilakukan penilaian terhadap kinerja. Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk

mengadakan penelitian tentang **”Pengaruh Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Suatu Survey pada Pelanggan Air Minum Unit Anjatan Kabupaten Indramayu)”**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Identifikasi masalah merupakan proses merumuskan permasalahan yang akan diteliti. Sedangkan rumusan masalah merupakan gambaran permasalahan yang tercakup didalam penelitian.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan maka terdapat identifikasi masalah, yaitu :

1. Kualitas air yang kurang baik.
2. Sumber Daya Manusia yang kurang tanggap dalam melakukan pelayanan.
3. Kepuasan pelanggan yang relatif rendah.
4. Sumber Daya Manusia belum memuaskan pelanggan dalam melakukan pelayanan lapangan.
5. Banyak keluhan dari pelanggan.
6. Ruang tunggu yang kurang nyaman.
7. Loker pembayaran yang belum optimal.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian di atas, maka penulis merumuskan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapan konsumen mengenai Kualitas Produk yang diberikan oleh PDAM.
2. Bagaimana tanggapan konsumen mengenai Kualitas Pelayanan dalam melakukan pelayanan PDAM.
3. Bagaimana Kepuasan Pelanggan yang diberikan PDAM Unit Anjatan.
4. Seberapa besar pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di PDAM Unit Anjatan Indramayu secara simultan maupun parsial.

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah tujuan penelitian adalah untuk mengkaji, menganalisis, dan mengetahui :

1. Tanggapan konsumen mengenai Kualitas Produk yang diberikan oleh PDAM.
2. Tanggapan konsumen mengenai Kualitas Pelayanan dalam melakukan pelayanan PDAM.
3. Tanggapan konsumen mengenai Kepuasan Pelanggan yang diberikan PDAM.
4. Besarnya pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di PDAM Unit Anjatan Indramayu secara simultan maupun parsial.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian berisi pengungkapan secara spesifik kegunaan yang hendak dicapai baik dari aspek teoritis maupun aspek praktis.

1.4.1 Kegunaan Praktis

a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan evaluasi terhadap Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Perusahaan Daerah Air Minum Anjatan untuk mengambil tindakan guna memperbaiki, meningkatkan, dan mengembangkan kualitas pelayanan agar kepuasan pelanggan semakin meningkat.

b. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat dijadikan penelitian lanjutan tentang produk, Kualitas Pelayanan dan kepuasan pelanggan serta perusahaan milik negara lainnya.

c. Bagi Pelanggan

Penelitian ini bisa mewakili harapan-harapan pelanggan kepada PDAM Anjatan tentang berbagai keluhan yang secara tidak langsung dapat tersampaikan.

1.4.2 Kegunaan Teoritis

a. Dalam melakukan penelitian ini, penulis memiliki harapan agar penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis serta menambah ilmu yang didapatkan selama melakukan proses perkuliahan.

b. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai dasar studi untuk perbandingan dan referensi bagi penelitian lain yang sejenis dan diharapkan untuk penelitian yang selanjutnya dapat lebih baik dari penelitian.