

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Usaha penyediaan air minum Kota Sukabumi, dimulai pada tahun 1926 yang didirikan oleh pemerintah Hindia Belanda. Pengelolaan air minum pada saat itu dikerjakan menurut tata niaga (*Waterleidingbedrijf*) yang terpisah dari anggaran umum pemerintah daerah (*stadsgemente*). Situasi ini berlangsung cukup lama yaitu sampai awal perang dunia ke-2 (1942) dan pada waktu itu sudah tercatat \pm 1.250 langganan/sambungan.

Dalam Surat Keputusan DPRD Kotamadya Sukabumi tanggal 28 Agustus 1975 No. 3/kpts/PD/75 dan sesuai pula dengan diterimanya surat edaran dari Mendagri tanggal 31 Juli 1971 No. EKBANG 8/10/71. Maka secara formil Perusahaan Daerah Air Minum Kotamadya Sukabumi telah menjadi suatu perusahaan yang berdiri sendiri dan berbentuk badan hukum, terlepas dari administrasi anggaran umum pemerintah daerah Kotamadya Sukabumi. Pada tahun 2019, keluarlah Peraturan Daerah Kota Sukabumi Tanggal 8 Juli 2019 Nomor 5 Tahun 2019 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi. Maka pada saat telah dikeluarkan peraturan tersebut maka terjadilah perubahan nama dari Perusahaam Daerah Air Minum (PDAM) Kota Sukabumi menjadi Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi. Adapun tujuan pembentukan PDAM adalah :

- a. Memberikan pelayanan air minum yang memenuhi syarat kesehatan bagi masyarakat kota Sukabumi.
- b. Merupakan salah satu sumber pendapatan asli daerah dan sarana pengembangan perekonomian dalam rangka pembangunan daerah Sukabumi.

PDAM kota Sukabumi memiliki visi yaitu menjadi penyedia air bersih utama dengan kualitas pelayanan yang prima dan manajemen yang profesional. Misi dari PDAM kota Sukabumi adalah mewujudkan tercapainya Pemulihan Biaya Penuh (*full cost recovery*), meningkatkan kualitas, kuantitas dan kontinuitas produksi serta distribusi air bersih untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta membangun Sumber Daya Manusia karyawan PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi yang profesional dan kompeten. Logo dari PDAM Tirta Bumi Wibawa akan ditampilkan pada gambar 1.1.



Gambar 1.1 Logo Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi

Sumber : pdamtbwkotasmi.co.id, (2020)

Berdasarkan Gambar 1.1 terdapat makna logo Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi, yaitu:

- a. TIRTA, diambil dari bahasa sanksekerta berasal dari kata THIRTHA yang berarti air.
- b. BUMI, diambil dari basa sanksekerta yang berarti tanah, dunia atau alam, juga merupakan kependekan dari kata SUKABUMI.
- c. WIBAWA, diambil dari bahasa Kawi yang berarti :
 - 1) Sejahtera dalam bahasa Sunda “Sugih Mukti”.
 - 2) Pembawaan yang penuh kepemimpinan dan daya Tarik, dalam bahasa Sunda “Pengaruh atau Komara”.

PDAM Tirta Bumi Wibawa kota Sukabumi memiliki strategi untuk mencapai tujuan dan sasaran tersebut tentunya dibutuhkan upaya yang harus dilakukan agar tujuan dan sasaran yang sudah ditetapkan dapat dicapai, untuk itu langkah-langkah strategi yang akan dilakukan diantaranya adalah :

- a. Aspek keuangan menuju *full cost recovery*, mengefisiensikan biaya operasional dengan prinsip anggaran berbasis kinerja, mengoptimalkan efektivitas penagihan rekening kepada pelanggan dengan memberikan kemudahan pembayaran dan menerapkan secara optimal teknologi informasi dalam pembayaran rekening pelanggan, mengoptimalkan penagihan terhadap piutang atau tunggakan rekening pelanggan dan penyesuaian tarif dengan berpedoman kepada ketentuan pasal 55 ayat (2) dan pasal 59 Peraturan Pemerintah Nomor 122 tahun 2015 tentang sistem penyediaan air minum.
- b. Aspek operasional menuju produksi air yang memenuhi kualitas, kuantitas dan kontinuitas air yang baik. menginventarisir dan memelihara instalasi produksi dan distribusi air pada sumber air bersih, baik air permukaan (sungai dan mata air) maupun sumur bor dalam; memperbaiki dan atau mengganti peralatan pendukung sistem produksi dan peralatan pendukung distribusi apabila ditemukan rusak dan tidak berfungsi dengan baik; meningkatkan produksi dengan menambah sumber; menurunkan tingkat kehilangan air dengan cara memeriksa jaringan perpipaan bocor dengan mengganti atau memperbaiki sesuai dengan SOP (standar operasional prosedur) yang ditetapkan; meningkatkan dan menjaga kualitas air agar memenuhi syarat kesehatan, serta menjaga kontinuitas air menjadi 24 jam di wilayah cakupan pelayanan; pencegahan pencemaran lingkungan di area lokasi sumber air bersih melalui komunikasi dan koordinasi dengan masyarakat di sekitar sumber air bersih, LSM dan organisasi-organisasi kemahasiswaan, kepemudaan dan kemasyarakatan. Menerapkan sistem teknologi informasi terkait dengan data-data produksi air dan distribusi air.
- c. Aspek pelayanan menuju pelayanan prima untuk kepuasan pelanggan.

- d. Aspek sumber daya manusia menuju SDM yang profesional dan kompeten. menurunkan rasio karyawan dari angka 10,7 menjadi di Kisaran 7 – 8. Mengalokasikan anggaran untuk pendidikan dan pelatihan karyawan secara memadai; meningkatkan kesejahteraan karyawan sesuai dengan kondisi dan kemampuan perusahaan; meningkatkan disiplin kerja karyawan melalui reward dan punishment secara konsisten.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) didirikan berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah dan bertujuan untuk turut serta melaksanakan pembangunan daerah khususnya, dan pembangunan ekonomi nasional pada umumnya dalam rangka ekonomi terpimpin untuk memenuhi kebutuhan rakyat menuju masyarakat yang adil dan makmur.

Sebagai salah satu badan usaha di daerah, BUMD tentunya diharapkan menjadi salah satu penggerak bagi perekonomian daerah, antara lain melalui kegiatan usaha dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat baik berupa barang maupun jasa. Kemampuan untuk bersaing dengan dunia usaha swasta akan menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan dalam menjalankan peran tersebut. (banten.bpk.go.id). Pemberdayaan BUMD dalam Peningkatan Ekonomi Daerah. Tujuan dengan terbentuknya sejumlah BUMD di daerah diharapkan dapat melaksanakan pembangunan daerah melalui pelayanan jasa kepada masyarakat, penyelenggaraan kemanfaatan umum dan peningkatan Pendapatan Asli Daerah.

Salah satu BUMD yang mengemban amanat dan peran strategis di daerah adalah PDAM. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Adalah Badan Usaha Milik Pemerintah Daerah, yang melaksanakan fungsi pelayanan menghasilkan kebutuhan air minum / air bersih bagi masyarakat, diharapkan dapat memberikan pelayanan akan air bersih yang merata kepada seluruh lapisan masyarakat, membantu perkembangan bagi dunia usaha dan menetapkan struktur tarif yang disesuaikan dengan tingkat kemampuan masyarakat. PDAM Kota Sukabumi merupakan salah satu perusahaan daerah yang bergerak dalam penyediaan air

minum bagi masyarakat kota Sukabumi dan kabupaten Sukabumi yang dalam operasionalnya terdiri dari dua fungsi, yaitu sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah dan sebagai unsur pelayanan masyarakat.

Dalam beberapa tahun ini, PDAM Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi masih belum mengoptimalkan kualitas pelayanan sehingga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. PDAM Kota Sukabumi sebagai penyedia utama kebutuhan air bersih bagi masyarakat Kota Sukabumi (sebagian wilayah Kabupaten) saat ini dihadapkan pada berbagai masalah yang timbul akibat terbatasnya pasokan air bersih dari sumber-sumber yang ada, sehingga PDAM Kota Sukabumi belum mampu memenuhi kebutuhan pelanggan. Khususnya bagi pelanggan terutama dari aspek kontinuitas.

Menurut survei yang di lakukan terhadap pelanggan yang dilakukan oleh peneliti, menunjukkan bahwa terdapat beberapa indikator kualitas pelayanan PDAM Kota Sukabumi yang diberikan kepada konsumen belum sesuai atau terdapat kelemahan dengan apa yang diterima oleh pelanggan. Berikut ini hasil survei 30 responden terhadap variabel kepuasan pelanggan terhadap pelanggan PDAM Kota Sukabumi :

TABEL 1.1
PRE SURVEI KEPUASAN PELANGGAN PDAM KOTA SUKABUMI

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban					Jumlah	Skor Total	Skor Ideal	Mean	Kategori
		STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)					
1	Kualitas Air tidak jernih dan keruh (Kualitas Produk)	1	6	4	12	7	30	108	150	72%	Baik
2	Air tidak menggunakan bahan kimia (Kualitas Produk)	2	0	6	12	10	30	118	150	78.8%	Baik
3	Biaya berlangganan sesuai kebijakan pemerintah (Harga)	0	1	1	12	16	30	133	150	88.7%	Sangat Baik

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban					Jumlah	Skor Total	Skor Ideal	Mean	Kategori
		STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)					
4	Tarif sesuai dengan abonemen pemakaian (Harga)	0	0	6	14	10	30	124	150	82.7%	Sangat Baik
5	Ketersediaan air bersih selalu tersalurkan setiap saat (Kualitas Pelayanan)	3	21	6	0	0	30	63	150	42%	Rendah
6	Pelayanan sesuai dengan SOP pemenuhan kepuasan pelanggan (Kualitas Pelayanan)	0	1	1	14	14	30	131	150	87.3%	Sangat Baik
7	Pelanggan lebih memilih air PDAM (Faktor Emosional)	0	0	5	18	17	30	122	150	81.3%	Baik
8	Loyal menjadi pelanggan PDAM (Faktor Emosional)	0	0	5	16	19	30	124	150	82.7%	Baik
9	Dapat melakukan pembayaran <i>online</i> maupun <i>non-online</i> (Kemudahan)	1	2	7	14	6	30	112	150	74.7%	Baik
10	Adanya kebijakan mencicil tagihan tunggakan (Kemudahan)	1	0	2	17	10	30	125	150	83,3%	Sangat Baik
Skor total											1160
Rata-rata dari variabel Kepuasan Pelanggan											77.33%

Sumber : data olahan peneliti, 2020

Keterangan :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

RR : Ragu-Ragu

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan persentase ketidakpuasan pelanggan PDAM Kota Sukabumi khususnya dalam sisi Kualitas Pelayanan dan Kualitas produk lebih tinggi dibandingkan dengan kepuasan pelanggan dari sisi harga, factor emosional dan kemudahan. Hasil dari survei terhadap 30 responden mengenai kepuasan pelanggan yang tanggap oleh PDAM Kota Sukabumi, menyatakan sebagian besar responden merasa bahwa ketersediaan air bersih selalu tersalurkan setiap saat di layanan PDAM Kota Sukabumi belum maksimal. Berdasarkan wawancara dengan salah satu pegawai dari PDAM Kota Sukabumi, dari kualitas pelayanan ditemukan bahwa jadwal yang dijanjikan distribusi air kepada pelanggan masih tidak dapat terpenuhi setiap saat, karena air mengalir hanya pada malam hari hingga menjelang pagi. Sementara pada dimensi kualitas produk masih ditemukan kualitas air yang mengalir ke pelanggan dirumah tidak jernih dan keruh. Sehingga dari hal tersebut membuat pelanggan merasa belum puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan PDAM Kota Sukabumi.

Menurut Kotler dan Keller dalam terjemahan Bob Sabran (2016) kepuasan konsumen adalah perasaan seseorang senang atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan produk atau layanan kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Menyadari pentingnya peran pelanggan dan erat kaitannya/pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan, maka perusahaan mencari cara untuk meningkatkan kepuasan pelanggan karena kepuasan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang salah satunya adalah Kualitas Pelayanan.

Selain itu, Berdasarkan Laporan Kinerja PDAM Kota Sukabumi Tahun 2019 tertulis beberapa permasalahan yang dihadapi PDAM Kota Sukabumi saat ini antara lain yaitu;

- a. Kualitas dan kuantitas sumber air bersih (produk) yang terbatas menjadi ketergantungan. Daya dukung kualitas dan kuantitas sumber airbersihyang terbatas, yaitu adanya fluktuasi kualitas yang Baik antara musim hujan dan musim kemarau (air permukaan Cigunung) dan fluktuasi debit musim hujan dan musim kemarau yang menyebabkan penurunan debit sampai < 30% dari

debit normal (mata air Batu Karut dari debit 150 l/dtk turun menjadi 40 l/dtk seperti yang terjadi di akhir tahun 2019 – awal tahun 2020).

- b. Cakupan pelayanan masih rendah terutama pelayanan berupa pemeliharaan terhadap beberapa ruas jaringan perpipaan milik PDAM Kota Sukabumi, sudah melampaui usia teknis sejak tahun 1926 dari pelayanan Cigadog Selabintana, sehingga sering terjadi kebocoran pipa, jenis pipa sudah tidak layak dipergunakan, contoh jenis pipa ACP yang berbahan dasar asbes. Sering terjadinya perbaikan kebocoran pipa, terutama pada sambungan – sambungan antar pipa (*coupling*) menyebabkan terganggunya pada pelayanan terhadap pelanggan.
- c. Tingkat kehilangan air PDAM Kota Sukabumi masih sangat Tinggi mencapai 70%, sehingga PDAM Kota Sukabumi tidak mampu menjamin kepuasan pelanggan yang diakibatkan oleh tidak akuratnya hasil pembacaan *water meter* induk sumber serta *water meter* pelanggan, sehingga diharapkan dapat mengganti pipa – pipa yang telah melebihi usia teknis \geq 31 tahun yaitu jenis ACP yang telah banyak mengalami kebocoran.

Permasalahan di atas dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan PDAM Kota Sukabumi masih kurang. Rusaknya citra PDAM dapat membuat pelanggan kurang percaya dalam menggunakan penyedia air tersebut dan kemungkinan bisa saja beralih menggunakan fasilitas penyedia air yang lainnya seperti sumur bor. Semakin banyak pelanggan yang beralih menggunakan sumur bor tidak hanya akan merugikan PDAM tetapi juga akan berdampak pada pendapatan daerah serta lingkungan sekitar seperti, tanah menjadi tandus dan persediaan air akan semakin menipis, serta buruknya kualitas pelayanan yang diberikan penyedia jasa kepada pelanggan telah disadari mengakibatkan banyaknya kerugian yang akan dialami oleh PDAM. Hal ini didukung oleh teori yang dikemukakan Tjiptono, Fandy (2016) yang menyatakan bahwa keinginan konsumen yang berbeda-beda membuat sangat sulit untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen.

Agar dapat memuaskan pelanggan, pegawai PDAM hendaknya memberikan pelayanan yang baik dalam menanggapi keluhan pelanggan dan meningkatkan kualitas pelayanan dari PDAM dari berbagai aspek sehingga kebutuhan pelanggan terpenuhi. Salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan

pelanggan adalah berusaha untuk menjalin hubungan yang lebih baik dengan pelanggan, dan mau mendengarkan semua keluhan pelanggan tentang pelayanan, kualitas air, harga, faktor emosi pelanggan dan jaminan yang diberikan.

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA SUKABUMI”**.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan, maka pertanyaan dari penelitian adalah:

- a. Bagaimana kualitas pelayanan yang dilakukan oleh PDAM Kota Sukabumi?
- b. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan PDAM Kota Sukabumi?
- c. Bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kota Sukabumi?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan pertanyaan dari penelitian yang sudah dipaparkan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian adalah:

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dilakukan oleh PDAM Kota Sukabumi.
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan PDAM Kota Sukabumi.
- c. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Sukabumi.

1.5 Kegunaan Teoritis

1.5.1 Aspek Teoritis

Manfaat dari penelitian ini menurut teoritis diharapkan dapat menambah referensi pada bidang pemasaran mengenai teori kepuasan pelanggan yang dipelajari di Universitas Telkom dengan praktik yang dijalankan. Penelitian ini akan menjadi syarat penulis untuk memperoleh gelar sarjana manajemen bisnis telekomunikasi dan informatika pada universitas Telkom.

1.5.2 Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan menjadi saran untuk manajemen PDAM Tirta Bumi Wibawa agar dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan di Kota Sukabumi serta indikator atau faktor-faktor apa saja yang akan menjadi berpengaruh pada kepuasan pelanggan.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan tugas akhir ini untuk memberikan gambaran secara garis besar mengenai isi dari penulisan ini, maka susunan serta rangkaian pada masing-masing bab adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan akan memberikan gambaran umum seperti: objek penelitian, latar belakang, rumusan masalah, tujuan serta manfaat penelitian dan sistematika penulisan dalam penelitian.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab tinjauan pustaka akan memuat landasan-landasan teori yang berkaitan dengan penelitian yaitu mengenai kepuasan pelanggan PDAM Tirta Bumi Wibawa di Kota Sukabumi, hasil penelitian terhadulu yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan serta kerangka pemikiran mengenai penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan menggambarkan mengenai metodologi yang akan dipakai saat meneliti, metodologi tersebut meliputi: operasional variabel, penentuan sampel, jenis dan sumber data pada penelitian, metode pengumpulan data untuk diteliti serta analisa data.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab IV akan menggambarkan mengenai hasil dan pembahasan yang akan mendeskripsikan objek dari penelitian selanjutnya menganalisa data serta membahas data yang telah dianalisa.

BAB V: PENUTUP

Bab V atau penutup akan membahas kesimpulan yang didapatkan dari hasil penelitian, pemberian saran serta rekomendasi untuk perusahaan meningkatkan kepuasan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.