

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam pengolahan dan distribusi air bersih bagi masyarakat umum. PDAM terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kota di seluruh Indonesia. PDAM diawasi dan dimonitor oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif daerah maupun masyarakat sipil yang terpilih. Penduduk Indonesia yang bisa mengakses air bersih untuk kebutuhan sehari-hari, baru mencapai 20 persen dari total penduduk Indonesia. Itupun yang dominan adalah akses untuk perkotaan artinya masih ada 82 persen rakyat Indonesia terpaksa mempergunakan air yang tak layak secara kesehatan. Perusahaan daerah Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyediaan air bersih sejak Tahun 1890. Salah satu tujuan dibentuknya Perumda Tirta Giri Nata adalah mencukupi kebutuhan masyarakat akan air bersih, meliputi penyediaan, pengembangan pelayanan sarana dan prasarana serta distribusi air bersih.

Untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat Perusahaan harus mampu mengetahui apa yang dibutuhkan dan apa yang diinginkan oleh pelanggan terlebih dalam, kemudian bagaimana cara agar dapat memberi kepuasan terhadap pelanggan. Pertumbuhan dan perkembangan populasi penduduk, berdampak terhadap semakin meningkatnya kebutuhan sarana dan prasarana dalam jumlah dan kualitas yang memadai salah satunya adalah air

minum. Air untuk keperluan higiene sanitasi adalah air dengan kualitas tertentu yang digunakan untuk keperluan sehari-hari dan berbeda kualitasnya dengan air minum, tetapi juga dapat direbus dan digunakan sebagai air baku untuk minum (Permenkes RI, 2017).

Mendapatkan pelayanan dengan kualitas terbaik adalah hal yang diinginkan setiap manusia. Hal ini dapat diperkuat dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Apriyani dan Sunarti (2017) yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan, dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan cara perusahaan tersebut memaksimalkan pengalaman konsumen yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman konsumen yang kurang menyenangkan.

Ketersediaan air bersih yang berkualitas merupakan kebutuhan dasar manusia. Namun, seiring dengan meningkatnya populasi, tuntutan akan kualitas pelayanan air bersih juga semakin tinggi. Kepuasan pelanggan merupakan indikator keberhasilan suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan. Menurut (Widjaja , 2016) kepuasan konsumen terhadap suatu barang atau jasa produk tertentu tergantung pada beberapa faktor seperti besarnya biaya untuk berpindah ke produk barang atau jasa yang lain, adanya kesamaan mutu, kualitas, atau pelayanan dari jenis barang atau jasa pengganti,

adanya resiko perubahan biaya akibat barang atau jasa pengganti, dan berubahnya tingkat kepuasan yang didapat dari produk baru di banding dengan pengalaman terhadap produk sebelumnya yang pernah dipakai.

Hasil studi kasus menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan di Perumda Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon disebabkan oleh beberapa faktor utama:

1. Keterlambatan penanganan keluhan Pelanggan dinilai lambat dan kurang responsif.
2. Komunikasi petugas yang Kurang Informatif memberikan informasi yang jelas dan akurat, terutama terkait jadwal distribusi air.
3. Pelayanan administrasi yang lambat terkait layanan air seringkali memakan waktu lama.
4. Kurangnya dalam jadwal distribusi air tidak mendapatkan informasi yang transparan.
5. Ketidakstabilan pasokan air, yang ditandai dengan sering terhentinya aliran dan hanya mengalir pada waktu-waktu tertentu, menimbulkan kerugian bagi pelanggan karena mereka tetap diwajibkan membayar tagihan penuh setiap bulan meskipun layanan distribusi air tidak optimal.

Dengan adanya Kepuasan Pelanggan dengan pelayanan yang diberikan, maka pelanggan atau pengguna jasa tersebut akan menceritakan kepuasan layanan tersebut kepada calon pelanggan lain. Akan tetapi apabila pelanggan tersebut tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka pelanggan tersebut juga akan menceritakan pengalaman mengecewakan. Apabila

mengecewakan pelanggan itu akan memperburuk citra dan eksistensi perusahaan. Kualitas layanan sangat krusial dalam mempertahankan pelanggan dalam waktu yang lama. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur seberapa besar Hubungan Kualitas Pelayanan dengan kepuasan Pelanggan Air di Perumda Tirta Giri Nata Kota Cirebon. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Apakah ada "Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan Air di Perumda Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon?"

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Dalam penelitian ini adalah mengetahui Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan Air di Perumda Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a) Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perumda Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon terhadap pelanggan Air
- b) Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan air terhadap pelayanan yang di berikan oleh Perumda Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon

- c) Mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan air di Perumda Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon

1.4 Manfaat Penelitian

A. Manfaat teoritis

Hasil penulisan ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk meningkatkan kesadaran sesuai dengan keputusan PERMENKES No 2 Tahun 2023 tentang persyaratan kualitas pelayanan air minum sehingga terjamin sampai ke pelanggan.

B. Manfaat praktis

1. Bagi Perumda Air Minum Tirta Giri Nata

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan air.

2. Bagi ITEKes Mahardika Cirebon

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya referensi untuk pengembangan ilmu penelitian selanjutnya.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat dijadikan sebagai acuan untuk referensi penelitian lebih lanjut dengan memperdalam dan mengembangkan ilmu pengetahuan yang didapat dibangku perkuliahan sehingga sesuai dengan yang ada dilapangan, serta mendapatkan pengalaman secara langsung untuk dapat mengaplikasikan diri secara nyata dalam obyek kerja.

1.5 Keaslian Penelitian

1. Penelitian yang dilakukan Nunik Anggreini (2016), dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan air bersih terhadap kepuasan masyarakat pada PDAM di Kecamatan Sesayap Kabupaten Tuding”, Desain penelitian menggunakan metode kuantitatif yaitu pendekatan penelitian yang menggunakan data berupa angka hasil jawaban survei yang disebarkan ke sampel penelitian dan dianalisis menggunakan teknik statistik. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kasual yaitu hubungan sebab akibat atau dua variable atau lebih. Dari semua data yang di peroleh penulis selama melakukan penelitian dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian pada semua dimensi kualitas pelayanan (bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan, dan empati) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Sesayap, Kabupaten Tana Tidung.
 - Persamaan : Mengukur seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, menggunakan metode kuantitatif dengan mengumpulkan data melalui kuesioner pada satu waktu tertentu, dan metode penelitian dan variabel yang diteliti.
 - Perbedaan : Pada populasi yang diteliti, indikator kualitas pelayanan yang digunakan, teknik analisis data yang spesifik, serta tahun penelitian.
2. Penelitian yang dilakukan Bayu Eko Broto (2017), dengan judul “Hubungan Kualitas Air Bersih Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Pdam Tirta

Bina Rantauprapat Labuhanbatu”, Desain penelitian menggunakan Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup dan dokumentasi. Dari semua data yang di peroleh penulis selama melakukan penelitian dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian dilakukan dengan pengujian analisis hipotesis dengan menggunakan Uji keberartian dengan statistik t diperoleh hasil thitung > ttabel yaitu $7,721 > 1,660$. Oleh karena itu H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat ditarik kesimpulan terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas air bersih terhadap tingkat kepuasan konsumen pada PDAM Tirtabina Rantauprapat Labuhanbatu. Persentase hubungan antara kualitas air bersih terhadap tingkat kepuasan konsumen pada PDAM Tirtabina Rantauprapat Labuhanbatu dilakukan dengan menguji koefisien determinasi sebagai berikut: $D = 100\%$ diperoleh hasil sebesar $38,07\%$, sisanya $61,93\%$ ($100-38,07$) dipengaruhi oleh faktor lain.

- Persamaan : Mengukur seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan air minum, menggunakan metode penelitian yang serupa, yaitu kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda.
 - Perbedaan : Penelitian dilakukan di daerah yang berbeda, Analisis Data yang berbeda seperti uji validitas dan reliabilitas dan waktu penelitian.
3. Peneliti yang dilakukan oleh Mei iswandi¹ dan Sheylla Anisiya² (2020), dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan dan sikap Terhadap

kepuasan pelanggan pdam Pt. Watertech estate cikarang”. Penelitian ini berhasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan sikap pelanggan merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pelanggan PDAM di PT. Watertech Estate Cikarang. Dengan menggunakan metode kuantitatif dan analisis statistik yang tepat, penelitian ini memberikan kontribusi yang berharga bagi pemahaman yang lebih baik tentang dinamika kepuasan pelanggan dalam industri jasa instalasi PDAM.

- Persamaan : Menggunakan pendekatan kuantitatif, memiliki tujuan penelitian yang sama antara variable independent dan variable dependen, metode pengumpulan data menggunakan kuisioner, dan menggunakan analisis regresi linear berganda.
- Perbedaan : Objek penelitian berbeda

Dari data di atas diketahui bahwa ada perbedaan studi kasus dengan studi kasus sebelumnya yaitu pada:

1. Waktu peneliti, meneliti tahun 2025
2. Subjek penelitian, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Air
3. Tempat meneliti dilakukan di Kota Cirebon