

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah perusahaan milik Pemerintah Daerah Kota Bandung yang melayani penyediaan air bersih kepada warganya, yang dirasakan sebagai kebutuhan yang sangat mendasar bagi masyarakat. Hal ini kemudian membuat posisi PDAM sangat peka terhadap perlakuan pelanggan, sehingga pihak perusahaan dituntut untuk mempunyai kemampuan yang tinggi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, yaitu layanan prima, agar mendapatkan loyalitas pelanggan kepada perusahaan.

Untuk selalu dapat memenuhi kebutuhan akan air bersih masyarakat Kota Bandung, maka PDAM Tirtawening Kota Bandung telah mengupayakan memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan akan air bersih, namun dalam perjalanannya sering mendapat keluhan dari masyarakat tentang semakin sulitnya untuk mendapat air bersih tampaknya masih menjadi kendala yang sepenuhnya belum dapat diatasi oleh pemerintah daerah untuk itu PDAM Kota Bandung, sangat berusaha untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya dalam segala hal.

Peningkatan kualitas pelayanan adalah merupakan salah satu isu yang sangat krusial pada saat ini, baik dalam lingkup sektor publik maupun sektor swasta. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap perbaikan kualitas pelayanan dari tahun ke tahun menjadi semakin besar. Sementara pada

kenyataannya, praktek penyelenggaraan pelayanan tidak mengalami perbaikan yang signifikan.

Dalam perkembangan dunia jasa dewasa ini dikenal istilah pelayanan prima (*service excellence*). Swastika (2005:3), mengatakan

Definisi pelayanan prima mengandung tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan yang terbaik dan ada tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu.

Pelayanan prima ini dilakukan untuk memberikan kepuasan kepada seluruh pelanggannya, agar tetap menjadi pelanggan yang setia. Pelayanan Prima, sebagaimana tuntutan pelayanan yang memuaskan pelanggan/masyarakat, maka diperlukan persyaratan agar dapat dirasakan oleh setiap pelayan untuk memiliki kualitas kompetensi yang profesional, dengan demikian kualitas kompetensi profesionalisme menjadi sesuatu aspek penting dan wajar dalam setiap transaksi.

Jika ditinjau dari fungsinya, air bersih PDAM selain berkewajiban menyediakan layanan air bersih bagi masyarakat, juga dituntut untuk mencapai tingkat keuntungan yang optimal dan sebagai penyumbang Pendapatan Asli Daerah.

Untuk memberikan pelayanan prima kepada seluruh pelanggan/masyarakat maka PDAM Tirtawening Kota Bandung harus memenuhi standar waktu, tempat, biaya, kualitas dan prosedur yang ditetapkan untuk penyelesaian setiap tugas dalam pemberian pelayanan. Memuaskan pelanggan berarti bahwa setiap keinginan orang yang menerima pelayanan merasa puas, berkualitas, tepat waktu dan biaya terjangkau.

Adapun kepuasan pelanggan atau yang diharapkan pelanggan dari pelayanan yang diberikan oleh PDAM selayaknya memuaskan pelanggan, misalnya: mendapatkan air bersih sesuai dengan standar kesehatan yang sudah ditetapkan, air seharusnya lancar (jangan kadang ada kadang tidak), ukuran penggunaan air harus tepat sesuai dengan yang digunakan. Kepuasan pelanggan PDAM ditentukan oleh kualitas air yang dikehendaki pelanggan, agar jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi perusahaan, yang pada saat ini dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan pelayanan. Sebagaimana pelanggan, tentu mengharapkan kualitas, kuantitas, dan kontinuitas air dapat didistribusikan oleh pihak PDAM kepada setiap pelanggan, namun seringkali kenyataannya tidak demikian sehingga mengecewakan dan akan menimbulkan rasa tidak puas.

Sekarang ini pelanggan semakin pintar dan sangat kritis, sehingga perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan para pelanggan. Sedikit saja penyimpangan, misalnya pelayanan PDAM yang ada di Kota Bandung tidak sesuai dengan yang diharapkan. Diantaranya pelanggan yang mengeluhkan kualitas air yaitu Neneng Tiarni (dalam Pikiran Rakyat Online, 2012:1), mengungkapkan “mengeluhkan kualitas air PDAM yang keruh bahkan berwarna hitam dan berbau padahal selalu membayar tagihan tepat waktu, jadi seharusnya pelayanan yang didapat harusnya lebih baik”.

Kebocoran Air PDAM Tirtawening Masih Tinggi, tingkat kehilangan air PDAM Tirtawening Kota Bandung dinilai masih tinggi, menurut bussines plan (dalam Pikiran Rakyat Online, 2011:1), bahwa “seharusnya bisa menekan hingga

26% tapi kenyataannya masih diatas 36%. Kemudian cakupan pelayanan air bersih di Kota Bandung juga masih dibawah harapan dari seharusnya 80%, kini baru 67%”.

Menurut Pian Sopian (dalam Pikiran On Line, 2011:1) bahwa pelayanan PDAM memang belum menjangkau seluruh wilayah Kota Bandung. Berdasarkan data, PDAM baru menjangkau 68% (153.653 saluran) dari seluruh warga Kota Bandung. Itu pun masih banyak problem yang harus dibenahi agar air bisa sampai ke pelanggan dengan baik,” ucapnya. Ditilik dari durasi, saat ini baru empat puluh persen pelanggan yang dapat menikmati aliran air selama 24 jam. Porsi terbesar pelanggan dipaksa memperoleh air dalam durasi yang berbeda-beda, bahkan ada yang hanya dua jam sehari.

Problem lain yang dihadapi PDAM adalah tingginya tingkat kehilangan air, yakni mencapai 36 persen. Secara umum, hal itu terjadi karena dua faktor, yaitu teknis (pipa bocor, pecah) dan administrasi (pencurian air, ketidakakuratan pencatatan meteran, dan human error). Pian Sopian (dalam Pikiran On Line, 2011:1) mengatakan “faktor teknis bisa dideteksi karena kasat mata, tetapi faktor administrasi sulit sekali,”. Celaknya, faktor administrasi justru menyumbang porsi besar dalam tingkat kehilangan air.

Uraian di atas menunjukkan bahwa pelayanan prima, khususnya penyaluran air bersih yang diberikan PDAM Tirtawening kota Bandung belum sepenuhnya memberikan kepuasan kepada pelanggan, karena masih ada pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Hal ini dengan data yang diperoleh penulis dari Bagian Hubungan Langganan PDAM Tirtawening Kota

Bandung, yang menginventarisir adanya berbagai bentuk keluhan ataupun pengaduan dari masyarakat. Berikut disajikan tabel data jumlah persentase pengaduan di Wilayah Bandung Utara.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Persentase Pengaduan di Wilayah Bandung Utara**  
**Bulan Januari s/d Desember 2011**

Bulan	Jumlah Pengaduan	Kondisi Meter	Salah Catat	Stand Kumulatif	Kel Taksasi
Januari	320	66	67	106	125
Februari	311	59	67	120	114
Maret	393	67	72	140	114
April	328	61	69	108	126
Mei	257	59	65	94	98
Juni	185	44	60	77	68
Juli	106	53	29	46	40
Agustus	116	53	60	115	121
September	393	68	54	148	139
Oktober	362	61	58	121	126
November	351	53	77	108	146
Desember	392	68	54	148	139
Jumlah	3514	712	732	1331	1356
Persentase		20.26%	20.83%	37.87%	38.58%

Sumber : Bagian Hubungan Langgan PDAM Kota Bandung, 2011

Dari data presentase pengaduan tersebut terlihat bahwa 20,26% berkaitan dengan ketidakpuasan pelanggan atas kondisi meter, 20,83% salah catat, 37,87% stand kumulatif, 38,58% mengadu tentang kel. Taksasi. Dari jumlah persentase tersebut masih belum optimalnya pelayanan PDAM Kota Bandung ditunjukkan oleh ketidakpuasan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diterima pelanggan. Berkaitan dengan itu, Perusahaan PDAM seharusnya segera ditangani dengan mencari faktor-faktor yang menyebabkan pelayanan PDAM masih belum optimal dan masih terus menerus dibiarkan terjadi. Oleh karena itu, kondisi ini



memberikan peluang bagi peneliti untuk mengkaji bagaimana gambaran pelayanan prima. Menurut Barata (2004 : 27) “Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan”. Pelayanan prima adalah faktor kunci dalam keberhasilan suatu perusahaan jika bisnis tumbuh dan berkembang dan tetap bisa bertahan dalam persaingan maka keuntungan dan pendapatan juga meningkat. Pelayanan prima berarti memelihara dan mempertahankan pelanggan dan menambah pelanggan baru. Pelayanan prima tidak hanya memberikan suatu layanan, tetapi memerlukan ekstra yang sesuai dengan harapan pelanggan. Hal ini membuat perusahaan harus melakukan pilihan, langkah, sikap dalam berhubungan dengan pelanggan yang tepat.

Josep M. Juran (dalam Tjiptono Fandy dan Anastasia Diana, 2001:1) menyatakan bahwa :

Strategi perbaikan kualitas Juran menekankan implementasi proyek-proyek dan rangkaian tahap terobosan. Ia juga menegaskan pentingnya identifikasi dan pemecahan/eliminasi penyebab suatu masalah. Menurutnya, langkah ini sangat krusial, karena bila mencari jalan pintas dari gejala langsung diberikan solusi, maka sumber persoalan sesungguhnya belum diatasi dan sewaktu-waktu bisa terulang lagi. Juran mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan untuk pemakaian (fitness for use). Definisi ini menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan.

Sedangkan menurut Edwards Deming (dalam Tjiptono Fandy dan Anastasia Diana, 2001:2) bahwa :

Strategi Deming didasarkan pada alat-alat statistik. Strategi ini cenderung bersifat bottom-up. Penekanan utama strategi ini adalah perbaikan dan pengukuran kualitas secara terus-menerus. Strategi Deming berfokus pada proses untuk mengeliminasi variasi, karena sebagian besar

variasi (kurang lebih 92%) dapat dikendalikan manajemen. Deming sangat yakin bahwa bila karyawan diberdayakan untuk memecahkan masalah (dengan catatan manajemen menyediakan alat-alat yang cocok), maka kualitas dapat disempurnakan terus-menerus.

Dari kedua pendapat di atas bahwa definisi-definisi tersebut merupakan Program kualitas perbaikan terus-menerus menempatkan pelanggan sebagai pihak terpenting. Program yang kerap kali disebut pula program *customer-based* ini sangat menekankan aspek kesinambungan (terus-menerus), karena unsur-unsur yang terdapat dalam kualitas selalu mengalami perubahan. Apa yang saat ini dipandang telah berkualitas, dalam waktu tidak terlalu lama bisa saja sudah tidak lagi memadai. Adapun teori tersebut merupakan usaha mereka untuk menunjukkan bahwa setiap orang memerlukan definisi operasional mengenai kualitas. Definisi operasional merupakan deskripsi dalam ukuran-ukuran yang dapat diskuantifikasikan mengenai apa yang diukur dan langkah-langkah yang perlu dilakukan untuk mengukurnya secara konsisten. Tujuan pengukuran ini adalah untuk menentukan kinerja aktual proses tersebut.

Di satu pihak permintaan masyarakat akan air bersih semakin meningkat, namun kualitas pelayanan yang diberikan belum sebanding dengan pemenuhan permintaan masyarakat tersebut Kotler *et al.* yang diterjemahkan oleh Fandy Tjiptono (2000:70) menyatakan bahwa "kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat". Jelas ini adalah definisi kualitas yang berpusat pada pelanggan. Pelanggan memiliki kebutuhan dan pengharapan tertentu. Suatu kualitas pelayanan merupakan kualitas yang harus dihubungkan dengan harapan pelanggan dan memuaskan pelanggan, dengan

kata lain adalah penting mendengarkan suara pelanggan kemudian mendengarkan suara pelanggan dan memuaskan pelanggan, dengan kata lain adalah penting mendengarkan suara pelanggan kemudian membantunya untuk memformulasikan kebutuhannya. Kemampuan profesional para pemberi jasa diuji pada bagian ini, sehingga unit layanan dalam menghasilkan produk jasa harus sesuai dengan harapan pelanggan.

Berdasarkan uraian tersebut maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian ini dengan mengambil judul : **“Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung (Penelitian pada Pelanggan PDAM Wilayah Bandung Utara)”**.

## **1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah**

Banyak faktor yang menyebabkan rendahnya kualitas pelayanan prima di PDAM karena tingginya jumlah pengaduan ke PDAM dari Wilayah Bandung Utara. Hal ini dibuktikan dengan adanya masalah sebagai berikut:

1. Kualitas air PDAM yang keruh bahkan berwarna hitam dan berbau
2. Kebocoran Air PDAM Tirtawening Masih Tinggi
3. Pelanggan dipaksa memperoleh air dalam durasi yang berbeda-beda, bahkan ada yang hanya dua jam sehari
4. Tingginya tingkat kehilangan air, yakni mencapai 36 persen terjadi karena dua faktor, yaitu teknis (pipa bocor, pecah) dan administrasi (pencurian air, ketidakakuratan pencatatan meteran, dan human error)



Untuk meminimalkan kondisi di atas tersebut, maka perlu memperbaiki kualitas pelayanan prima yang ada di PDAM sehingga dapat memuaskan dan harapan pelanggan. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima adalah mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima dengan menyelaraskan faktor-faktor kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab.

Berdasarkan uraian yang telah diutarakan sebelumnya, maka dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran tingkat efektivitas pelayanan prima yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirtawening Kota Bandung?
2. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirtawening Kota Bandung?
3. Adakah pengaruh tingkat efektivitas pelayanan prima terhadap tingkat kepuasan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirtawening Kota Bandung?

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mempelajari lebih dalam mengenai pengetahuan yang telah peneliti terima di bangku perkuliahan dan untuk menambah pengalaman peneliti dalam mengamati objek yang diteliti.

Adapun tujuan penelitian yang akan penulis teliti ini diharapkan dapat memperoleh gambaran mengenai hal-hal sebagai berikut:

1. Untuk memperoleh gambaran tentang tingkat efektivitas pelayanan prima yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirtawening Kota Bandung.
2. Untuk memperoleh gambaran tentang tingkat kepuasan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirtawening Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui adakah pengaruh tingkat efektivitas pelayanan prima terhadap tingkat kepuasan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirtawening Kota Bandung.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti yang tertarik pada pembahasan yang dibahas, baik manfaat secara teoritik maupun manfaat praktis seperti dijelaskan berikut ini.

##### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan ilmu pengetahuan bidang manajemen sumber daya manusia dan ilmu manajemen, khususnya mengenai pelayanan prima, serta pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan.

##### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

1. Bagi peneliti, sebagai tambahan pengetahuan dan pengalaman, sehingga dapat mengoptimalkan teori yang dimiliki untuk mencoba menganalisis fakta, data, gejala, dan peristiwa yang terjadi untuk kemudian dapat ditarik kesimpulan secara objektif dan ilmiah.

2. Bagi program studi manajemen perkantoran, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi keilmuan serta dapat dimanfaatkan sebagai bahan kajian lebih lanjut untuk memperoleh konsep baru mengenai pelayanan prima dan kepuasan pelanggan.
3. Bagi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung, diharapkan hasil penelitian ini menjadi salah satu data ataupun rujukan melalui pelayanan prima di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan

