

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung merupakan perusahaan milik Pemerintah Daerah yang bergerak di sektor jasa, yang ditunjuk sebagai pengelola air untuk menyediakan air bersih bagi masyarakat. Oleh karena itu, PDAM harus mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi konsumennya. Akan tetapi, untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik bukan hal yang mudah, tapi harus didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Persoalan yang muncul adalah bagaimana mengelola kualitas pelayanan agar citra perusahaan tetap baik dalam penilaian pelanggan.

Saat ini semua perusahaan milik daerah, pemerintah dan swasta nasional dituntut untuk senantiasa memberikan pelayanan terbaik yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan para pelanggannya. Bentuk pelayanan antara lain kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan yang diberikan petugas dalam melayani pelanggan, serta fasilitas fisik yang diberikan oleh perusahaan. Melalui pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Demikian pula halnya dengan PDAM yang sangat memperhatikan kualitas pelayanan dengan tujuan mempertahankan citra baik perusahaan milik pemda tersebut dan memberikan kepuasan bagi pelanggan.

Mengutip Tian Kurniati (2004:2), bentuk pelayanan (*customer service*) yang dikehendaki masyarakat dewasa ini adalah pelayanan yang a). komunikatif

yaitu ciri pelayanan yang didasarkan pada kemampuan interpersonal yang baik sehingga komunikasi yang terjadi bermanfaat bagi petugas dan pelanggan, b). informatif yaitu ciri pelayanan yang bisa memberikan informasi secara jelas, lengkap, dan benar bagi kepuasan pelanggan, dan c). *comfortable* yaitu situasi dan kondisi pelayanan yang didukung oleh lingkungan yang menyenangkan.

Kualitas pelayanan juga tidak terlepas dari ketepatan dan keakuratan penyajian informasi serta akses data yang cepat. Seperti yang dikemukakan oleh Azhar Susanto (2004:2) bahwa “bentuk dan kemampuan perusahaan mengelola informasi akan mempengaruhi kualitas pelayanan informasi yang dihasilkan di dalam organisasi tersebut”. Dalam hal ini baik buruknya pengelolaan sistem informasi merupakan salah satu faktor yang menunjang terhadap peningkatan atau penurunan kualitas pelayanan.

Disamping itu, pengelolaan sistem informasi juga berguna untuk lebih menjamin tersedianya informasi yang berguna setiap kali informasi itu dibutuhkan, karena informasi tidak boleh dianalisa hanya pada saat informasi dibutuhkan. Segala macam data dan fakta yang diperlukan harus terus dikumpulkan agar pada saat pegawai akan memberikan pelayanan dapat dengan mudah mendapatkan informasi yang selalu *up to date*.

Namun tidak demikian halnya dengan PDAM, informasi yang diberikan sering terjadi ketidaktepatan dan akurasi data yang kurang. Hal ini terbukti dengan adanya pengaduan dari pihak pelanggan seperti salah catat meteran, akibat dari data yang tidak tepat tersebut, menghasilkan informasi yang diperoleh tidak tepat

dan akurat. Sehingga mengakibatkan perlu adanya revisi rekening yang berimbas pada kurang efektifnya kualitas pelayanan yang diberikan.

Hal tersebut juga ditunjukkan dengan melihat tingginya volume pengaduan pelanggan yang ditujukan ke unit pengaduan yang ada di PDAM. Akan tetapi, pihak perusahaan sering kali kurang sigap dalam melayani pelanggan. Ini dibuktikan dengan adanya pelanggan yang harus menyelesaikan pengaduan yang diajukan tidak dalam satu tempat. Pelanggan harus berpindah-pindah dari meja yang satu ke meja yang lain untuk memproses pengaduannya. Selain memakan waktu yang lama, hal ini juga membuat pelanggan merasa tidak nyaman atas pelayanan yang diberikan oleh PDAM. Masalah ini membuktikan bahwa penggunaan sistem informasi pelanggan di PDAM masih kurang efektif.

Berikut ini disajikan tabel data pengaduan pelanggan kepada PDAM Kota Bandung, yang dispesifikasikan hanya kepada satu wilayah Cibeunying kota Bandung, yang terdiri dari lima kecamatan, yaitu Cidadap, Coblong, Bandung Wetan, Sumur Bandung, Cibeunying Kaler, Cibeunying Kidul.

**TABEL 1.1**  
**Data Jumlah Pengaduan PDAM**  
**Bulan Juni 2007 - Mei 2008**  
**Wilayah Cibeunying - Kota Bandung**

TAHUN	BULAN	JUMLAH			SELESAI	SISA BULAN BERJALAN
		SELESAI BULAN LALU	SISA BULAN LALU	JUMLAH		
2007	Juni	38	57	684	633	51
	Juli	35	65	683	640	43
	Agustus	36	78	447	398	49
	September	26	120	527	459	68
	Oktober	61	58	357	299	58
	November	61	58	357	299	58
	Desember	32	143	395	330	65
2008	Januari	0	0	533	457	76
	Februari	45	26	528	457	71
	Maret	46	28	456	408	48
	April	43	33	405	357	48
	Mei	41	45	502	449	53

Sumber : Bagian Hubungan Langganan Seksi Pengaduan PDAM Kota Bandung 2007 - 2008

Berdasarkan data di atas, dapat diketahui bahwa setiap bulannya tingkat pengaduan selalu ada bahkan terus meningkat. Rata-rata setiap bulannya sekitar 460 pengaduan, dengan pengaduan tertinggi terjadi pada bulan Juni dan Juli 2007. Perusahaan menargetkan jumlah pengaduan setiap bulannya harus diselesaikan tanpa ada sisa pengaduan bulan lalu. Namun pada kenyataannya dapat kita lihat bahwa pengaduan tidak dapat diselesaikan setiap bulannya, jadi selalu ada sisa pengaduan bulan lalu. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang ada di PDAM masih belum optimal, atau dapat dikatakan belum berjalan dengan maksimal.

Oleh karena itu, untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi pelanggan diperlukan suatu sistem yang mengelola informasi dan mengatasi berbagai keluhan/pengaduan pelanggan, sistem ini dinamakan sistem informasi

pelanggan. Karenanya, tidak dapat dipungkiri bahwa kualitas pelayanan sangat bergantung pada sistem informasi yang ada.

Berdasarkan permasalahan di atas, mengingat pentingnya sistem informasi pelanggan dalam menunjang kualitas pelayanan dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara sistem informasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **”Pengaruh Sistem Informasi Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung.”**

## **B. Identifikasi dan Rumusan Masalah**

### **1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat diketahui bahwa rendahnya kualitas pelayanan yang ada di PDAM kota Bandung merupakan masalah yang penting, namun bukan hal yang mudah bagi PDAM untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi pelanggannya. Hal tersebut dikarenakan PDAM adalah satu-satunya perusahaan daerah yang ditunjuk untuk mengelola air dan menyediakan air bersih bagi masyarakat. Maka PDAM dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang maksimal kepada setiap pelanggannya.

Secara teoritis, faktor-faktor yang menyebabkan sulitnya memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pelanggan adalah data yang diperoleh kurang akurat, hal ini mengakibatkan informasi yang diperoleh pun tidak akurat. Padahal kualitas informasi haruslah tepat, lengkap, akurat, *up to date*. Secara empiris, faktor yang menyebabkan rendahnya kualitas pelayanan di PDAM karena

tingginya jumlah pengaduan ke PDAM. Hal ini dibuktikan dengan adanya masalah sebagai berikut:

1. Pencatatan meteran sering terjadi kesalahan yang mengakibatkan naiknya tagihan.
2. Masalah aliran air yang bergiliran, mengakibatkan air sulit diperoleh pada waktu-waktu tertentu setiap harinya.
3. Pengelolaan sistem informasi yang kurang efektif (seperti keterlambatan memasukkan data, akurasi data yang kurang, dan sebagainya), hal ini sering terjadi yang mengakibatkan besarnya tarif yang harus dibayar oleh pelanggan.

Berdasarkan masalah tersebut, maka perlu diadakan perbaikan kualitas pelayanan yang ada di PDAM sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai dan citra perusahaan pun tetap baik. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan adanya sistem informasi pelanggan yang efektif. Dimana sistem informasi ini memberikan kemudahan dalam penyajian informasi, serta kecepatan, ketepatan, dan keakuratan informasi pun lebih terjamin dengan baik. Sehingga dapat memperkecil kesalahan-kesalahan yang sering terjadi di PDAM. Serta dapat menekan volume pengaduan dari pelanggan kepada PDAM.

## **2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka didapat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran tingkat kualitas sistem informasi pelanggan di PDAM Kota Bandung?

2. Bagaimana gambaran tingkat kualitas pelayanan di PDAM Kota Bandung?
3. Berapa besar pengaruh tingkat kualitas sistem informasi pelanggan terhadap tingkat kualitas pelayanan di PDAM Kota Bandung?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi dan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran dan menganalisis tentang:

1. Kualitas sistem informasi pelanggan di PDAM Kota Bandung.
2. Kualitas pelayanan di PDAM Kota Bandung.
3. Pengaruh kualitas sistem informasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan di PDAM Kota Bandung.

### **D. Kegunaan Penelitian**

1. Kegunaan Teoretik

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi kajian yang lebih komprehensif dan pengembangan teori lebih lanjut khususnya dalam bidang sistem informasi hubungannya dengan kualitas pelayanan.

2. Kegunaan Praktis

Bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagaimana seharusnya kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan mutu pelayanan di PDAM Kota Bandung dan merupakan masukan dan pertimbangan bagi dunia perusahaan khususnya bagi perkembangan sistem informasi.

Bagi peneliti, penelitian ini berfungsi sebagai tambahan pengetahuan dan pengalaman agar dapat mengaplikasikan teori yang dimiliki untuk mencoba menganalisis fakta, gejala, dan peristiwa yang terjadi secara ilmiah dan objektif sehingga dapat ditarik kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan.

