

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Air merupakan salah satu elemen kesehatan terpenting bagi semua kehidupan di bumi. Dalam kehidupan modern, air mempunyai peran utama sebagai ukuran keseimbangan lingkungan, dan masyarakat membutuhkan air dimana saja, seperti halnya dalam pertanian, bisnis, rumah tangga, kesehatan hingga kebutuhan pengolahan industri sehingga fungsi air tidak hanya terbatas untuk menjalankan fungsi ekonomi saja tetapi juga fungsi social. Fungsi social dan ekonomi yang dimiliki air dalam rangka memenuhi kebutuhan sehari-hari merupakan hal yang penting yang harus diperhatikan karena seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk maka kebutuhan air tidak bisa dipungkiri akan ikut meningkat (Syah, 2019).

Kebutuhan air bersih sangat penting untuk kelangsungan hidup. Oleh karena itu, pemerintah pusat melalui pemerintah daerah membentuk suatu badan bernama PDAM dengan tujuan untuk menggali sumber daya daerah, khususnya air minum, yang dapat berkontribusi terhadap daerah tersebut. Sebagai perusahaan jasa, PDAM tidak hanya mampu menghasilkan pendapatan, namun juga memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan (Priyanka dkk., 2022).

Salah satu Perusahaan jasa yang terdapat di daerah Sulawesi Tengah yang memberikan manfaat sumber daya air adalah PDAM Kabupaten Banggai. Sebagai salah satu layanan public yang mempunyai tujuan dalam memenuhi kebutuhan dalam bidang air bersih wajib memberikan pelayanan yang terbaik. Pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah dinilai dari kualitas pelayanannya terhadap masyarakat penggunanya. Pemerintah menyediakan layanan agar pengguna dapat menikmati layanan yang diberikan. Banyaknya keluhan yang muncul dari Masyarakat tentang layanan PDAM Kabupaten Banggai adalah untuk melihat seberapa tingkat pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat terhadap kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Hal tersebut bertujuan untuk menciptakan citra yang baik di mata Masyarakat karena jika tidak ada perbaikan dalam hal kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan akan terus menurun dan jumlah keluhan

konsumen terhadap kinerja PDAM dalam hal kualitas pelayanan akan semakin tinggi (Bakhtiar, 2010). Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dibentuk dengan tujuan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang merupakan pelanggan PDAM. Berikut jumlah pelanggan PDAM di Kabupaten Banggai pada tahun 2023 yang terdiri dari beberapa kecamatan :

Tabel 1.1. Jumlah Pelanggan Perusahaan dan Air Minum Kabupaten Banggai

No	Kecamatan	Jumlah Pelanggan
1	Toili	-
2	Toili Barat	-
3	Moilong	-
4	Batui	1189
5	Batui Selatan	-
6	Bunta	-
7	Nuhon	-
8	Simpang Raya	-
9	Kintom	935
10	Luwuk	7559
11	Luwuk Timur	-
12	Luwuk Utara	3056
13	Luwuk Selatan	3851
14	Nambo	-
15	Pagimana	1890
16	Bualemo	925
17	Lobu	-
18	Lamala	944
19	Masama	807
20	Mantoh	-
21	Balantak	733
22	Balantak Selatan	663
23	Balantak Utara	-
Total Pelanggan		22552

Sumber : PDAM Kab. Banggai

Pada tabel 1.1. jumlah pelanggan PDAM Kab. Banggai sebanyak 22.552 pelanggan. Pelanggan terbanyak berada di Kecamatan Luwuk yang merupakan pusat kota Kabupaten Banggai. PDAM mendapatkan keluhan hampir setiap hari dari Masyarakat sebagai pengguna produk dan jasa dari PDAM tentang kurangnya kinerja PDAM dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Beberapa keluhan mengenai kualitas pelayanan yang disampaikan melalui

proses wawancara oleh pelanggan PDAM Kab. Banggai :

Tabel 1.2. Keluhan Kualitas Pelayanan oleh Pelanggan PDAM

No	Keluhan Pelayanan
1	Pelanggan kesulitan ketika akan menjadi pelanggan baru
2	Kurang tanggapnya dalam mengatasi permasalahan pelanggan
3	Pembayaran air bulanan dengan harga tinggi dan tidak sesuai dengan penggunaan
4	Pelayanan tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan
5	Keluhan pelanggan tidak segera ditangani

Sumber : Wawancara pelanggan PDAM Kab. Banggai

Kesenjangan yang terjadi di PDAM Kabupaten Banggai membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut untuk menganalisa kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Banggai. Penelitian ini akan menggunakan metode *servqual*. Metode *servqual* adalah metode untuk mengukur kualitas pelayanan dengan tingkat persepsi dan harapan konsumen dalam pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Kemudian akan dilanjutkan dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* yang akan digunakan dalam pengukuran tingkat kepentingan dan kinerja sehingga perusahaan dapat mengetahui atribut yang perlu dilakukan perbaikan dan dipertahankan dalam pelayanan berdasarkan diagram kartesius dan akan menghasilkan dasar kepuasan konsumen. Selanjutnya akan digunakan *Fishbone Diagram* untuk untuk menganalisis timbulnya akibat yakni dengan mencari dan menggambarkan faktor-faktor yang menjadi penyebab dari permasalahan yang ada.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka permasalahan penelitian dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Banggai terhadap kepuasan pelanggan?
2. Bagaimana upaya-upaya yang dilakukan dalam peningkatan kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Banggai untuk mencapai kepuasan pelanggan?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan :

1. Menganalisa kualitas pelayanan PDAM Kab. Banggai menggunakan *Service Quality*

2. Menganalisa hasil *Gap* dengan *Importance Performance Analysis* untuk mengetahui atribut yang merupakan prioritas untuk dilakukan perbaikan
3. Memberikan usulan perbaikan berdasarkan atribut-atribut yang merupakan prioritas untuk dilakukan perbaikan
4. Memberikan langsung usulan perbaikan kepada pihak PDAM agar dapat disesuaikan antara usulan perbaikan yang diberikan dan perbaikan yang pernah diterapkan oleh PDAM sehingga dapat diketahui tanggapan PDAM terhadap usulan perbaikan yang diberikan.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Praktis

Penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat bagi PDAM Kabupaten Banggai dalam menentukan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang berfokus pada konsumen untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan pada perusahaan. Selain itu dapat memberikan manfaat bagi Masyarakat yang mendapatkan pelayanan dan berhubungan secara langsung maupun tidak langsung dengan kualitas pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya.

2. Manfaat Teoritis

Penelitian diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada perusahaan, serta sebagai sarana dalam pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari selama penelitian dikerjakan.

1.5. Batasan Masalah

Adapun yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Banggai.
2. Data yang digunakan berasal dari laporan pengaduan pelanggan bulan bulan Oktober - Desember 2023
3. Pengambilan data primer hanya ditujukan kepada pelanggan PDAM Kab. Banggai

4. Penelitian sampai pada memberikan usulan perbaikan dan interaksi langsung dengan PDAM mengenai usulan perbaikan yang diberikan dan usulan perbaikan yang telah diterapkan.