

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebutuhan air bersih sangat penting bagi kehidupan manusia demi kelangsungan hidupnya. Ilmu biologi menunjukkan bahwa sebagian besar tubuh manusia terdiri dari kandungan air sebesar dua pertiga dari berat tubuhnya. Besarnya tingkat kebutuhan air bersih pada masing-masing daerah berbeda, dipengaruhi oleh beberapa faktor Linsey dan Franzini (Darwini, 1999) adalah sebagai berikut :

- (1) untuk kebutuhan rumah tangga
- (2) untuk kebutuhan industri
- (3) untuk kebutuhan fasilitas umum.

Mengingat pentingnya peranan air terhadap kehidupan manusia, dan air merupakan potensi sumber daya alam yang dimiliki oleh suatu wilayah, maka didalam pengelolaannya menjadi wewenang bagi negara, seperti diatur di dalam pasal 33 UUD 1945 ayat 2 dan 3. Kemudian pelaksanaan UUD 1945 dan dengan memperhatikan UU No. 22 tahun 1999 tentang otonomi daerah, yang telah disempurnakan melalui UU No. 32 Tahun 2004, pemerintah pusat melalui pemerintah daerah menyerahkan wewenang pengelolaannya kepada pemerintah daerah melalui suatu badan usaha daerah yaitu PDAM. Hal ini dimaksudkan untuk menggali potensi yang dimiliki oleh daerah sehingga nantinya akan dapat memberikan kontribusi bagi daerah.

Sebagai perusahaan jasa PDAM tidak hanya berorientasi pada keuntungan tetapi juga harus mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pelanggan sebagai upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat pengguna air bersih, maka PDAM Tirta Taman Kota Bontang harus mampu memberikan atau mensuplai air kepada konsumen dengan kualitas dan pelayanan yang baik. Berdasarkan data dapat dilihat pada tabel 1 perkembangan jumlah pelanggan PDAM Tirta Taman Kota Bontang Berikut ini:

Tabel 1. Perkembangan Jumlah Pelanggan PDAM Tirta Taman Kota Bontang pada Tahun 2015 s/d 2021

No	Tahun	Jumlah saluran rumah (SR)
1	2015	21.604 SR
2	2016	23.411 SR
3	2017	24.740 SR
4	2018	26.535 SR
5	2019	28.061 SR
6	2020	29.239 SR
7	2021	30.238 SR

Sumber : PDAM Tirta Taman Kota Bontang

Walaupun jumlah saluran rumah tiap tahun kian mengalami kenaikan akan tetapi, masih dijumpainya keluhan-keluhan para pelanggan dari PDAM Tirta Taman Kota Bontang terhadap kualitas air diantaranya adalah :

1. Dalam 1 hari air bersih pada PDAM Tirta Taman hanya mengalir pada malam hari saja, dengan durasi 5 sampai dengan 7 jam perhari, sehingga sulit untuk mencuci pakaian dan piring pada siang hari, harus dilakukan pada malam hari.
2. Kualitas air yang dihasilkan cenderung keruh.
3. Pipa pelanggan sering mengalami kebocoran.
4. Angka meteran air pada saluran pelanggan terkadang sering mundur.
5. Air tidak lancar dan tidak menyala secara merata.
6. Di beberapa titik jalan raya sering mengalami kebocoran pipa akibat galian proyek.
7. Air yang dihasilkan tidak kencang, alirannya cenderung lambat.
8. Air yang dihasilkan berbau seperti karatan, yang mengakibatkan gatal-gatal pada kulit.

Fenomena ini mengisyaratkan bahwa PDAM Tirta Taman Kota Bontang harus terus berbenah dalam meningkatkan kualitas layanan, seiring dengan terus bertambahnya jumlah pelanggan serta peningkatan harapan pelanggan terhadap mutu produk yang dihasilkan.

1.2 Identifikasi Masalah

Kurangnya Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Tirta Taman Kota Bontang yang disebabkan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Taman Kota Bontang sehingga dapat berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan atau pengguna PDAM Tirta Taman Kota Bontang

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan atas latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Taman Kota Bontang?
2. Variabel kualitas pelayanan apakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Taman Kota Bontang?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

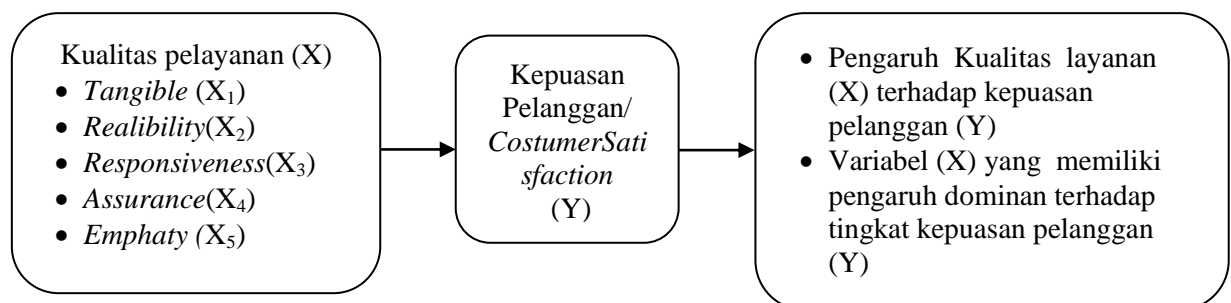
1. Menentukan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Taman Kota Bontang
2. Menentukan variabel yang memiliki pengaruh dominan terhadap tingkat kepuasan pelanggan untuk meningkatkan kualitas layanan PDAM Tirta Taman Kota Bontang.

1.5 Batasan Penelitian

Agar penulisan penelitian ini tidak menyimpang dari tujuan yang di rencanakan sehingga dapat mempermudah memiliki dan mendapatkan data serta informasi yang ingin di peroleh, maka penulis menetapkan batasan dari penelitian yaitu:

1. Data yang digunakan untuk penelitian ini adalah data saluran rumah atau SR pada bulan Agustus 2021.
2. Data diambil pada jumlah setiap kecamatan di Kota Bontang yang terdiri atas tiga kecamatan, Bontang Utara, Bontang Barat, dan Bontang selatan.

1.6 Kerangka Berfikir



Gambar 1.1 Kerangka Berfikir Penelitian

1.7 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membawa manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

- a. Sebagai sumbangan menuju kesempurnaan kegiatan pelayanan bagi pelanggan air bersih PDAM di Kota Bontang.
- b. Bagi perusahaan daerah air minum, dapat mengetahui dimensi kualitas yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna air bersih di Kota Bontang.
- c. Membantu perusahaan dalam menentukan kebijakan manajerial yang berkaitan dalam pencapaian tujuan perusahaan sebagai perusahaan pelayanan publik.
- d. Sebagai acuan atau referensi bagi peneliti bidang pemasaran yang akan meneliti kajian tentang kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

2. Bagi Institut

Bagi Institut Teknologi Nasional khususnya dilingkungan Fakultas Teknologi Industri, Program studi Teknik Industri S1, dapat menjadi salah satu referensi penelitian sejenis untuk tahun-tahun yang akan datang.

3. Bagi Mahasiswa

- a. Dapat memberikan pengalaman khususnya dalam memecahkan masalah dan memberikan kontribusi yang ada didalam perusahaan
- b. Dapat menerapkan dan mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan melalui kajian penelitian