

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Air bersih adalah kebutuhan mendasar manusia untuk melangsungkan kehidupannya. Pertumbuhan penduduk dan pertumbuhan ekonomi berdampak terhadap meningkatnya permintaan akan air bersih, namun kenyataan yang ada air bersih yang layak dikonsumsi jumlahnya semakin terbatas. Terbatasnya jumlah air bersih yang layak dikonsumsi berkaitan dengan meningkatnya pencemaran terhadap lingkungan sehingga daya dukung lingkungan terlampaui

Kota Bekasi terletak pada tiga Daerah Aliran Sungai (DAS), yaitu DAS Cakung, DAS Sunter, dan DAS Bekasi. Sungai Sunter dan Sungai Cakung saat ini lebih berfungsi sebagai saluran drainase. Sungai Sunter dan Sungai Cakung asal mulanya adalah sungai buatan (saluran) yang tujuan utamanya untuk membendung luapan arus air dari empat sungai besar, yaitu Cisadane Barat, Ciliwung di tengah, Sungai Bekasi dan Sungai Citarum di timur yang setiap tahunnya menyebabkan banjir kiriman ke Jakarta. Dengan demikian, sumber air yang dinilai potensial untuk Kota Bekasi adalah Sungai Bekasi yang adalah pertemuan antara Sungai Cikeas dan Sungai Cileungsi. Namun berdasarkan Status Lingkungan Hidup Daerah Kota Bekasi tahun 2006, kualitas air di Sungai Cileungsi, Sungai Cikeas maupun Bekasi sudah dalam kondisi tercemar. Kualitas

ketiga sungai tersebut tidak dapat lagi digunakan lagi sebagai sumber air bersih karena konsentrasi zat padat tersuspensi, Fe, Mn, Nitrit, Amoniak, BOD, COD dan coli tinja telah melebihi baku mutu yang ditetapkan (Peraturan Pemerintah No.82 Tahun 2001 tentang Kualitas Air dan Pengendalian Pencemaran Air).

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bekasi merupakan sebuah perusahaan daerah yang memiliki wewenang dalam penyediaan kebutuhan konsumsi air bersih bagi masyarakat di Kota Bekasi. Evaluasi kepuasan pelanggan sangat penting dilakukan sebagai salah satu upaya untuk melihat tingkat kinerja PDAM Kota Bekasi.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bekasi memiliki visi mewujudkan PDAM Bekasi yang profesional, sehat dan siap melayani, serta memiliki misi mewujudkan entitas bisnis yang profesional berdasarkan tata nilai unggulan mewujudkan perusahaan yang memberikan nilai bagi pemilik, karyawan dan masyarakat Bekasi menjalankan bisnis air yang berorientasi pada kepuasan *stakeholder*, "***Moto kami Layani Kebutuhan Air Bersih Masyarakat Bekasi***".

Saat ini PDAM Kota Bekasi menghadapi beberapa permasalahan yang tidak sederhana. Salah satu masalah yang mewarnai perjalanan PDAM Kota Bekasi adalah tingkat kehilangan air. Secara rata-rata, tingkat kehilangan air PDAM Kota Bekasi mencapai 30 persen yang sebagian besar disebabkan karena adanya kebocoran pipa.

Warga Kota Bekasi yang juga pelanggan PDAM Tirta Patriot tidak lagi menggunakan air milik perusahaan Pemerintah Kota Bekasi untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Warga lebih memilih menggunakan air sumur untuk

keperluan memasak dan air minum. Hal tersebut dilakukan karena kualitas air PDAM Tirta Patriot semakin buruk dan mengeluarkan bau tidak sedap. Misalnya menggunakan air PAM hanya untuk mandi saja, ia tak berani menggunakan air PAM untuk masak. Sebab jika ia menggunakan air PAM, hasil masakannya berbau tak sedap.

Kebocoran pipa selain pipa pelanggan yang tidak sesuai spek, kebocoran pipa juga memberi kontribusi menurunkan kualitas air yang sudah diolah. Saat ada kebocoran pipa, tidak jarang tanah/pasir ikut masuk ke dalam pipa dan ikut terdistribusikan bersama dengan air yang disuplai ke pelanggan. Apalagi bila kebocoran air tersebut tidak diketahui karena mungkin terjadi di tempat-tempat yang jarang dilalui.

Aliran air yang belum 24 jam juga sebenarnya menjadi salah satu penyebab mengapa terkadang air yang didistribusikan kepada pelanggan tidak memiliki kualitas air minum. Setelah pipa kosong karena ada gangguan suplai beberapa saat (misalkan karena ada perbaikan kebocoran air, gangguan listrik dll), dan air kembali mengalir, tak jarang air yang ada di dalam pipa tersebut mengalami turbulensi. Sehingga, menyebabkan kualitas air menurun.

Selain itu, saat pipa kosong karena ada gangguan suplai, khawatir tumbuh mikroorganisme yang merugikan di dalam pipa. Meski sebenarnya secara berkala pipa-pipa distribusi tersebut dibersihkan. Air yang didistribusikan ke pelanggan juga sebenarnya sudah dibubuhi disinfektan yang kadarnya sudah sesuai dengan yang sudah ditentukan. Sehingga, bakteri yang merugikan seharusnya bisa dicegah dan air yang didistribusikan ke pelanggan terjaga ke higienisannya.

Dengan memberikan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang baik kepada para pelanggannya, diharapkan perusahaan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan setianya sehingga meningkatkan loyalitas pelanggan.

Keputusan perusahaan melakukan tindakan perbaikan pelayanan yang sistematis merupakan payung yang menentukan dalam menindaklanjuti komplain konsumen dari suatu kegagalan sehingga pada akhirnya mampu mengikat loyalitas konsumen (Elu, 2005 dalam Aryani, 2010 : 114).

Kepuasan pelanggan tidak datang secara *instant*, maka diperlukan kerjasama perusahaan dengan pihak-pihak yang terkait untuk menciptakan kualitas pelayanan dan kualitas produk. PDAM merupakan perusahaan yang dikelola oleh Pemerintah Daerah yang dalam pengoperasiannya sebagai badan pelayanan masyarakat. PDAM sebagai organisasi sektor publik berfokus untuk memenuhi kepuasan masyarakat melalui penyediaan barang dan pelayanan publik yang berkualitas dengan harga yang terjangkau.

Dalam rangka memenuhi kepuasan pelanggan PDAM harus mampu mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan kemudian membuat ukuran-ukuran kepuasan tersebut, karena tujuan organisasi sektor publik secara makro adalah untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat (*welfare society*) kepuasan pelanggan tersebut akan memicu kesuksesan kinerja lain, yaitu kinerja keuangan.

Sebagai perusahaan yang berorientasi pada layanan publik, PDAM harus dikelola dengan baik berdasar asas-asas ekonomi perusahaan sehingga harus dapat

memelihara kelangsungan hidup perusahaan dan harus mampu melayani kebutuhan masyarakat pelanggan air minum secara lancar dalam jumlah cukup.

Adanya fenomena yang terjadi dalam substitusi produk PDAM.

1. Adanya program pemerintah pusat yang didistribusikan di setiap Kota/Kabupaten mengenai air bersih. Contoh program PAMSIMAS (Penyediaan Air minum dan Sanitasi Masyarakat) dan SPAM (Sistem Penyediaan Air Minum) dll
2. Adanya teknologi *water treatment* yang bersumber dari air tanah, air sungai dan air kali.
3. Adanya isu air sanitasi perumahan yang bisa di treatment menjadi air minum.
4. Adanya teknologi air artesis

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik mengambil judul penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dengan Variable Intervening Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus pada PDAM Tirta Patriot di Kota Bekasi).

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi Masalah berdasarkan uraian dari latar belakang masalah yang dikemukakan, maka dapat di identifikasikan beberapa masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Tidak menentunya debit Air PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi yang di distribusikan ke konsumen

2. Kurangnya perawatan pipa induk PDAM yang menyebabkan adanya kebocoran pipa induk PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi
3. Air Baku PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi terkena limbah industri yang menyebabkan tidak produksi air bersih PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi dan distribusi ke konsumen jadi tidak ada.
4. Pelayanan PDAM yang kurang cepat tanggap dalam menangani komplain konsumen.
5. Masih ada konsumen PDAM yang menggunakan air tanah dari sumur bor dangkal

1.3 Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini tidak meyimpang dan mengambang dari tujuan yang semula direncanakan sehingga mempermudah mendapatkan data dan informasi yang diperlukan, maka penulis menetapkan batasan-batasan sebagai berikut:

1. Penulis hanya meneliti Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen di PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi.
2. Penelitian dilakukan selama 4 bulan Januari 2018 – April 2018
3. Peneliti hanya memberikan kuisioner untuk Konsumen PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah penelitian tersebut selanjutnyadijabarkan dalam bentuk pertanyaan penelitian, sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sebagai variabel intervening?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sebagai variabel intervening?
3. Apakah kepuasan konsumen sebagai variabel intervening berpengaruh terhadap loyalitas konsumen?
4. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas konsumen?
5. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen sebagai variable intervening.
2. Untuk mengetahui terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen variable intervening.
3. Untuk mengetahui terdapat pengaruh kepuasan konsumen sebagai variabel intervening terhadap loyalitas konsumen.
4. Untuk mengetahui terdapat pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen.

5. Untuk mengetahui terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Menambah pengetahuan dan wawasan tentang manajemen pemasaran yang didapat selama berada di bangku perkuliahan serta dapat mengaplikasikannya di dalam kehidupan sehari-hari dan dunia kerja.
- b. Sebagai bahan referensi dan masukan untuk mengembangkan penelitian dengan alat atau variabel yang berbeda pada penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan tentang manajemen pemasaran dan manajemen operasional di dalam perusahaan, khususnya yang berhubungan dengan, kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

b. Bagi PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan pertimbangan dalam meningkatkan kinerja operasional perusahaan.