

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ketersediaan air mutlak harus didapatkan oleh manusia untuk dapat mempertahankan kelangsungan hidup manusia (Warlina, 2004). Salah satu diantaranya adalah kebutuhan mendasar manusia terhadap ketersediaan air bersih. Air bersih digunakan dalam berbagai lini kegiatan seperti untuk keperluan rumah tangga, produksi pangan, pertanian, industri, pembangkit listrik, pembuangan limbah dan sanitasi (Anggraini et al., 2013).

Kebutuhan manusia terhadap air di Indonesia diatur dalam Undang-undang Republik Indonesia tentang Sumber Daya Air pada No 7 pasal 5 tahun 2004 yaitu Negara menjamin hak setiap orang untuk mendapatkan air bagi kebutuhan pokok minimal sehari-hari guna memenuhi kehidupannya yang sehat, bersih, dan produktif. Provinsi Jawa Barat menjadi daerah yang memiliki populasi penduduk tertinggi di Indonesia yakni mencapai 48,7 juta penduduk pada tahun 2021 (BPS, 2021). Salah satu wilayah di Jawa Barat yang memiliki jumlah penduduk yang cukup padat adalah Kota Bekasi. Sebagai kota metropolitan Kota Bekasi memiliki populasi penduduk yang sangat padat dengan total penduduk sebanyak 2,46 juta penduduk pada tahun 2021. Salah satu wilayah di Kota Bekasi yang memiliki kepadatan penduduk adalah Kecamatan Bekasi Utara dengan jumlah penduduk sebanyak 332,4 ribu penduduk dengan persentase 13,47% dari keseluruhan jumlah penduduk Kota Bekasi (Disdukcapil, 2021). Dengan jumlah penduduk yang besar maka meningkat pula kebutuhan penduduk terhadap konsumsi air. Sehingga pemakaian air dapat menjadi salah satu tolok ukur kualitas kehidupan suatu daerah (KemenPUPR, 1996).

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) menjadi perusahaan yang memiliki andil besar dalam menyalurkan air bersih di tengah masyarakat (Lextria, 2021). Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Patriot Kota Bekasi merupakan salah satu perusahaan daerah air minum yang melayani distribusi air bersih di Kota Bekasi. Laju pertumbuhan penduduk yang tinggi di Kota Bekasi setiap tahun

menyebabkan permintaan terhadap air bersih menjadi meningkat (Laxmi, 2017). Berdasarkan data perusahaan pada bulan september tahun 2022 jumlah pelanggan Perumda Tirta Patriot mencapai angka 34.866 pelanggan aktif dan akan terus bertambah jika laju pertumbuhan penduduk di wilayah Bekasi Utara mengalami peningkatan. Termasuk pada pelanggan aktif Perumahan Villa Indah permai yang berjumlah 2960 pada tahun 2022. Peningkatan jumlah penduduk berarti meningkat pula kebutuhan air di daerah tersebut (Akhirul et al., 2020). Sebagai perusahaan distribusi air bersih Perumda Tirta Patriot harus bersiap dengan terjadinya peningkatan permintaan air bersih pada masyarakat. Peningkatan kuantitas dari jumlah permintaan juga harus diimbangi dengan stabilnya kualitas air yang didistribusikan (Khoirunnisa, 2019).

Memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat daerah adalah seluruh impian dari perusahaan daerah (Halief & Putro, 2017). Sebagai perusahaan daerah penyedia jasa layanan distribusi air bersih, sudah dapat dipastikan bahwa air yang telah dilakukan pengolahan oleh Perumda Tirta Patriot telah memenuhi standar baku mutu yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dalam pelaksanaannya beberapa permasalahan air yang dialami oleh Perumda Tirta Patriot memiliki dampak yang cukup besar bagi keseharian pelanggan. Khususnya pada wilayah Villa Indah Permai Kecamatan Bekasi Utara yang merupakan salah satu daerah distribusi air bersih Perumda Tirta Patriot. Keluhan yang umumnya dialami pada wilayah tersebut adalah ketidakstabilan debit air, permasalahan meter air, kebocoran pipa, setop keran dan air keruh. Permasalahan ini menjadi hal yang sangat penting mengingat kebutuhan air merupakan kebutuhan mendasar bagi kehidupan manusia (Purnaini et al., 2022). Dari permasalahan air yang dihadapi oleh Perumda Tirta Patriot perlu dilakukan kajian terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan terhadap tingkat kepuasan para pelanggan terhadap distribusi air oleh Perumda Tirta Patriot. Upaya ini dilakukan untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan distribusi air Perumda Tirta Patriot Kota Bekasi.

1.2 Identifikasi Masalah

Perumda Tirta Patriot mengalami berbagai permasalahan dalam distribusi air kepada pelanggan khususnya di wilayah Perumahan Villa Indah Permai Bekasi Utara. Permasalahan yang sering dikeluhkan adalah ketidakstabilan debit air, permasalahan meter air, kebocoran pipa, dan air keruh. Dampak dari permasalahan air bukan hanya mengganggu operasional namun dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan distribusi air minum yang dialirkan oleh Perumda Tirta Patriot.

1.3 Rumusan Masalah

Perumda Tirta Patriot menjadi salah satu perusahaan daerah air minum yang berperan penting dalam distribusi air bersih di Kota Bekasi. Dalam melakukan distribusi masih ditemui beberapa kasus permasalahan air yang dikeluhkan oleh para pelanggan. Diantaranya adalah pelanggan wilayah Perumahan Villa Indah Permai sebagai wilayah yang paling banyak melaporkan permasalahan air kepada Perumda Tirta Patriot berdasarkan data perusahaan. Permasalahan air yang sering dilaporkan adalah ketidakstabilan debit air, permasalahan meter air, kebocoran pipa, setop keran dan kekeruhan air. Kualitas pelayanan harus selalu ditingkatkan oleh pihak perusahaan guna menjaga kepercayaan pelanggan. Berdasar pada hal tersebut perlu dilakukan kajian tentang pengaruh pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan Perumda Tirta Patriot.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Faktor- faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan distribusi air bersih Perumda Tirta Patriot?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja Perumda Tirta Patriot wilayah perumahan Villa Indah Permai?

1.5 Batasan Masalah

Pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan pada pengguna jasa layanan air (pelanggan) Perumda Tirta Patriot.
2. Wilayah cakupan penelitian di Perumahan Villa Indah Permai, Kecamatan Bekasi Utara.
3. Tidak membahas mengenai perhitungan biaya yang dibutuhkan dalam pengembangan jaringan distribusi air minum.

1.6 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang ingin dicapai adalah:

1. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan air bersih oleh Perumda Tirta Patriot.
2. Menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja Perumda Tirta Patriot wilayah perumahan Villa Indah Permai.

1.7 Manfaat Penelitian

Manfaat dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan solusi serta masukan mengenai permasalahan distribusi air minum di Perumda Tirta Patriot.
2. Sebagai evaluasi dan masukan terkait pelayanan distribusi air minum milik Perumda Tirta Patriot.
3. Sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya.

1.8 Sistematika Penulisan

Adapun penyajian proses dan hasil dari penelitian ini, yaitu sistematika penulisan laporan mengacu pada standar laporan yang telah ditetapkan yang terdiri dari lima bab, adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang permasalahan, apa saja yang menjadi fokus dan tujuan penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, manfaat, serta sistematika dalam penulisan skripsi.

BAB II: LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan tentang teori – teori yang berkaitan dan mendukung terhadap penelitian yang akan ditulis dan dijadikan dasar dalam penyelesaian permasalahan dalam penelitian ini.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini membahas langkah – langkah dalam penyelesaian masalah dari pengumpulan data apa saja yang dibutuhkan serta bagaimana tahapan dalam pengumpulan data dan pengolahan data dasar.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menyajikan pembahasan tentang Analisis dan pembahasan dilakukan terhadap data primer dan sekunder, mengacu pada landasan teori

BAB V: PENUTUP

Pada bab ini menyajikan kesimpulan sesuai tujuan dari hasil pembahasan terhadap penelitian yang telah dilakukan serta saran yang perlu diperhatikan untuk perbaikan kedepannya setelah hasil yang didapat selama penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Pada bab ini memuat berbagai referensi yang digunakan penulis dalam penelitian ini.